

Handläggare
Elisabeth Landström
Telefon: 08-508 36 245**Till**
Äldrenämnden

Anmälan av brukarundersökningsresultat för år 2013 för samtliga verksamheter inom stadens äldreomsorg

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden lägger redovisningen till handlingarna.



Eva Frunk-Lind
förvaltningschef



AnnMarie Ståhl
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar för att få en bild av hur äldreomsorgen i staden uppfattas. Undersökningsföretaget Markör har på uppdrag av stadsledningskontoret genomfört brukarundersökningen för 2013. Resultatet av årets brukarundersökning visar att det är i princip samma förhållanden i nöjdhet inom samtliga verksamhetsområden vad gäller helhetsomdöme index (nöjd, trygg, uppfyller mina behov) som för 2012. När det gäller nöjdhet har de privata utförarna för hemtjänst, vård och omsorgsboende samt dagverksamhet något bättre resultat än utförare inom kommunal regi. Servicehus inom kommunal regi har något högre resultat i nöjdhet än privata servicehus. Nöjdheten med möjligheter till utevistelse på vård och omsorgsboende har ökat markant inom bägge regiformer. Även nöjdheten med aktiviteter och att kunna påverka sin vardag på vård och omsorgsboenden har ökat, främst inom privat regi. Inom hemtjänsten i kommunal regi ses en minskning i nöjdhet inom frågeområdet inflytande och delaktighet. Inom servicehus ses en minskning i nöjdhet med hur maten smakar.

Ärendets beredning

Detta tjänsteutlåtande har utarbetats inom äldreförvaltningen.

Bakgrund

Stockholms stad genomför varje år brukarundersökningar för att få en bild av hur äldreomsorgen i staden uppfattas. Resultaten från brukarundersökningen utgör också en viktig del i verksamheternas eget arbete med kvalitetsutveckling.

Undersökningsföretaget Markör har på uppdrag av stadsledningskontoret genomfört brukarundersökningen för 2013. Brukarundersökningen är en totalundersökning och riktas till samtliga personer 65 år och äldre med beslut om insatser inom äldreomsorgen i Stockholm stad. Undersökningen omfattar regiformerna kommunal regi, entreprenader och privat regi. Urvalet är hämtat från Stockholms stads register, Paraplyet.

En del av resultaten i brukarundersökningen redovisas årligen i stadsdelsnämndens verksamhetsberättelse utifrån de indikatorer som kommunfullmäktige fastställt. Resultaten presenteras för medborgarna under *Jämför service* på stadens hemsida.

Ärendet

I detta ärende redovisas det totala resultatet för äldreomsorgens verksamheter. Skillnader redovisas per år och mellan regiformerna, kommunal regi och privata utförare.

Genomförande

Undersökningen genomfördes v. 33-41 2013 genom postala utskick där möjlighet gavs att besvara enkäten via en webblänk med personliga inloggningsuppgifter eller postalt med ett bifogat portofritt svarskuvert. Totalt genomfördes tre postala påminnelser.

Allmänt om de som svarat på enkäten

Inom dagverksamhet och vård och omsorgsboende har de flesta svaren inkommit inom kategorin "svarat tillsammans med annan". Inom hemtjänst och servicehus har de äldre själva svarat i störst utsträckning.

Svarsfrekvensen minskade i år mot föregående år. Mest sjönk den inom hemtjänst, -10 procentenheter. En möjlig orsak till detta kan vara en viss enkät trötthet då Socialstyrelsen i år genomförde en totalundersökning under maj 2013.

Svarsfrekvensen mellan män och kvinnor skiljer sig inte nämnvärt. Generellt ses en minskning i svarsgruppen 86-90 år och en ökning i svarsgruppen 91 år-.

På frågan om man känner till valfriheten är det i princip samma resultat som föregående år.

Hur skiljer sig resultaten 2013 från föregående års brukarundersökning?

Resultatet av årets brukarundersökning visar att det är i princip samma förhållanden i nöjdhet inom samtliga verksamhetsområden vad gäller helhetsomdöme index (nöjd, trygg, uppfyller mina behov) som för 2012. Kommunfullmäktiges mål för 2013 uppnås inom alla områden undantaget indikatorn ”Jag kan påverka hur hjälpen utförs” där det skett en minskning med 2 procentenheter på totalen från föregående år.

Nöjdheten med möjligheter till utevistelse på vård och omsorgsboenden har ökat markant för 2013 (+16 procentenheter). Även nöjdheten med aktiviteter och att kunna påverka sin vardag på vård och omsorgsboenden har ökat.

Inom hemtjänsten ses en minskning i nöjdhet inom frågeområdet inflytande och delaktighet. Inom servicehus ses en minskning i nöjdhet med hur maten smakar. Inom dagverksamhet ses en minskning i nöjdheten med att kunna påverka vilka aktiviteter som ska finnas på dagverksamheten.

Skillnader mellan kommunal och privat regi

När det gäller nöjdhet med hemtjänst, vård och omsorgsboende och dagverksamhet har de privata utförarna något bättre resultat än utförare i kommunal regi (+ 2-3 procentenheter). Svarande på servicehus inom kommunal regi är mer nöjda (+ 7 procentenheter) än svarande på privata servicehus.

När det gäller alla frågeområden har privata utförare för vård och omsorgsboenden något bättre resultat än utförare inom kommunal regi förutom inom frågeområdet, trivsel i gemensamma utrymmen, där kommunal regi har något bättre resultat. Det är samma förhållanden i ökning av nöjdheten med möjligheten till utevistelse mellan kommunal regi och privata utförare, dock har den senare ett högre resultat (skiljer 7 procentenheter). Inom hemtjänsten i kommunal regi ses en minskning i nöjdhet inom frågeområdet inflytande och delaktighet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen föreslår att nämnden lägger redovisningen av brukarundersökningen till handlingarna.

Bilaga

Översikt över resultaten från brukarundersökning åren 2011-2013 samt spindeldiagram från brukarundersökningen för år 2013.

Översikt över resultaten från brukarundersökning för åren 2011-2013

Svarsfrekvens	2011 %	2012 %	2013 %
Hemtjänst	67	75	65
Vård- och omsorgsboende	55	62	60
Dagverksamhet	66	71	60
Servicehus	52	66	59

Vård- och omsorgsboende	2011 %	2012 %	2013 %	KF mål 2013
Känner till valfriheten	65	82	81	56
Nöjd med sitt boende	78	84	84	84
Maten smakar bra	75	76	76	76
Måltiden är en trevlig stund	71	75	76	76
Känner trygghet på boendet	85	89	89	85
Personalen har bra bemötande - <i>Värdegrund</i>	90	93	93	--
Kan påverka hur hjälpen utförs - <i>Värdegrund</i>	74	74	75	--
Kan påverka sin vardag - <i>Värdegrund</i>	50	52	56	--
Nöjd med aktiviteterna på boendet - <i>Värdegrund</i>	61	65	68	--
Kommer ut i friska luften när de vill - <i>Värdegrund</i>	43	53	69	--
Har förtroende för personalen	--	88	88	--

Hemtjänst	2011 %	2012 %	2013 %	KF mål 2013
Känner till valfriheten	78	90	92	71
Nöjd med sin hemtjänst	67	84	84	84
Maten smakar bra	73	78	74	--
Känner trygghet med hemtjänsten	80*	86	85	85
Personalen har bra bemötande - <i>Värdegrund</i>	94	94	93	
Kan påverka hur hjälpen utförs - <i>Värdegrund</i>	77	75	73	75
Känner sig trygg med hemtjänstpersonalens kunskaper	80**	81	79	--
Nöjd med promenaderna/utevistelserna	63	70	67	--
Får hemtjänstinsatser enligt biståndsbeslutet	88	89	89	--

* År 2011 var frågan *Jag är nöjd med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för mig*

**År 2011 var frågan *Personalens kunskaper och färdigheter är bra*

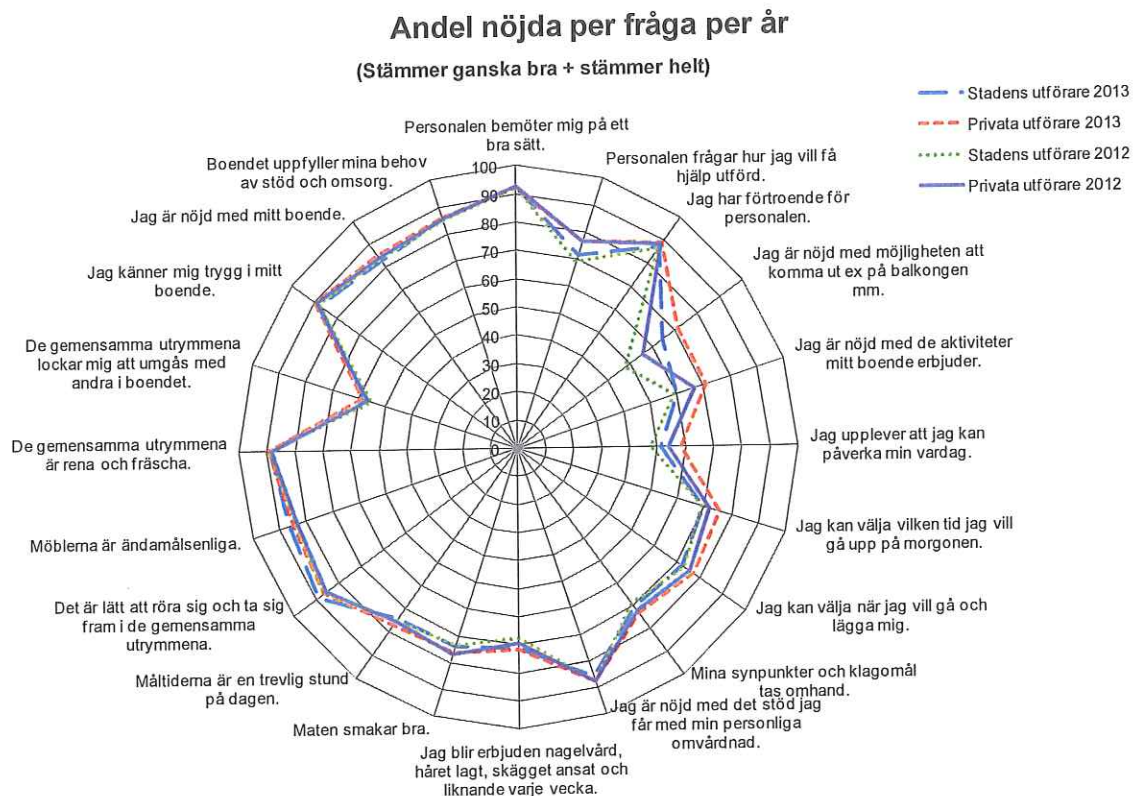
Dagverksamhet	2011 %	2012 %	2013 %	KF mål 2013
Känner till valfriheten	--	63	64	--
Nöjd med min dagverksamhet	95	95	93	90
Maten smakar bra	94	93	92	--
Måltiderna är en trevlig stund på dagen	96	97	95	--
Personalen har bra bemötande - <i>Värdegrund</i>	98	98	98	--
Kan påverka vilka aktiviteter som görs - <i>Värdegrund</i>	--	63	62	--
Är nöjd med aktiviteterna på dagverksamheten	88	90	88	--
Känner sig trygg med dagverksamheten	98	97	96	--

Hemtjänst i servicehus	2011 %	2012 %	2013 %	KF mål 2013
Nöjd med sin hemtjänst på servicehuset	54	76	74	--
Maten smakar bra	57	58	49	--
Känner trygghet med hemtjänsten på servicehuset	72*	78	75	--
Personalen har bra bemötande - <i>Värdegrund</i>	86	88	84	--
Kan påverka hur hjälpen utförs - <i>Värdegrund</i>	60	57	55	--
Känner sig trygg med hemtjänstpersonalens kunskaper	70**	70	69	--
Nöjd med promenaderna/utevistelserna	40	50	53	--
Det är lätt att få tag på personalen vid behov	70	68	71	--

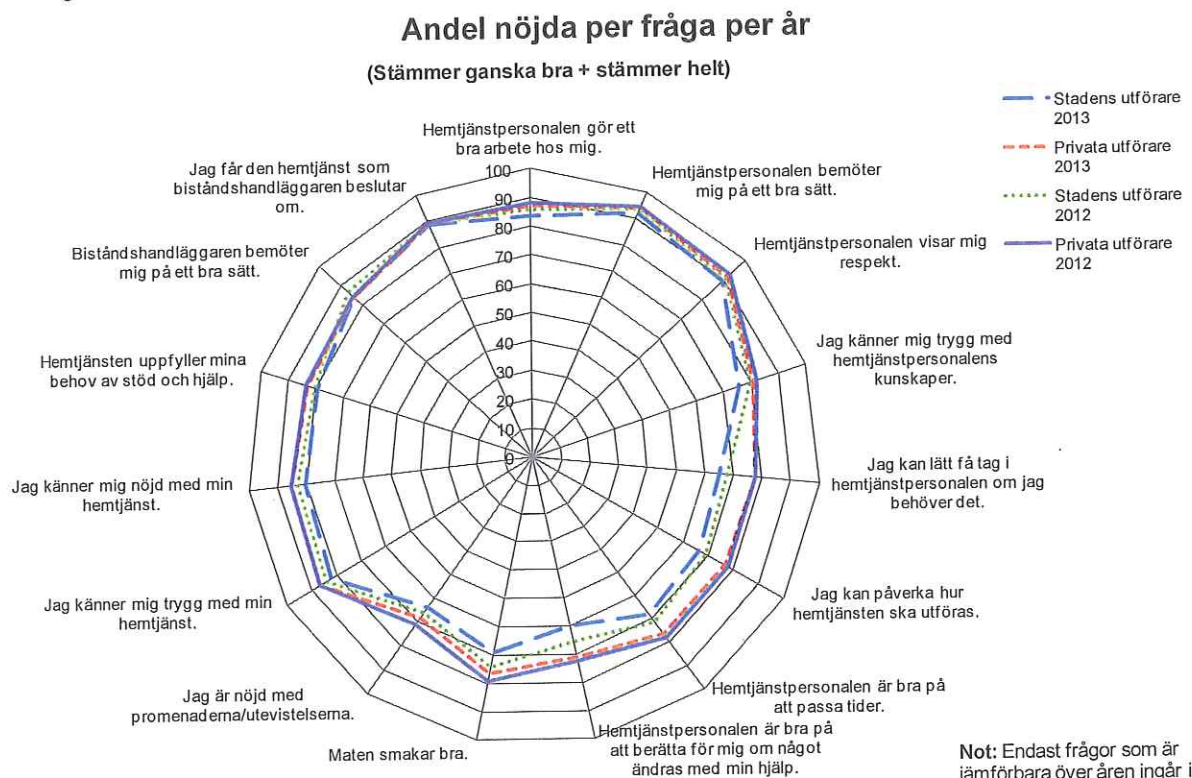
* År 2011 var frågan *Jag är nöjd med hemtjänstens förmåga att skapa trygghet för mig*

**År 2011 var frågan *Personalens kunskaper och färdigheter är bra*

Vård och omsorgsboende 2013



Hemtjänst 2013

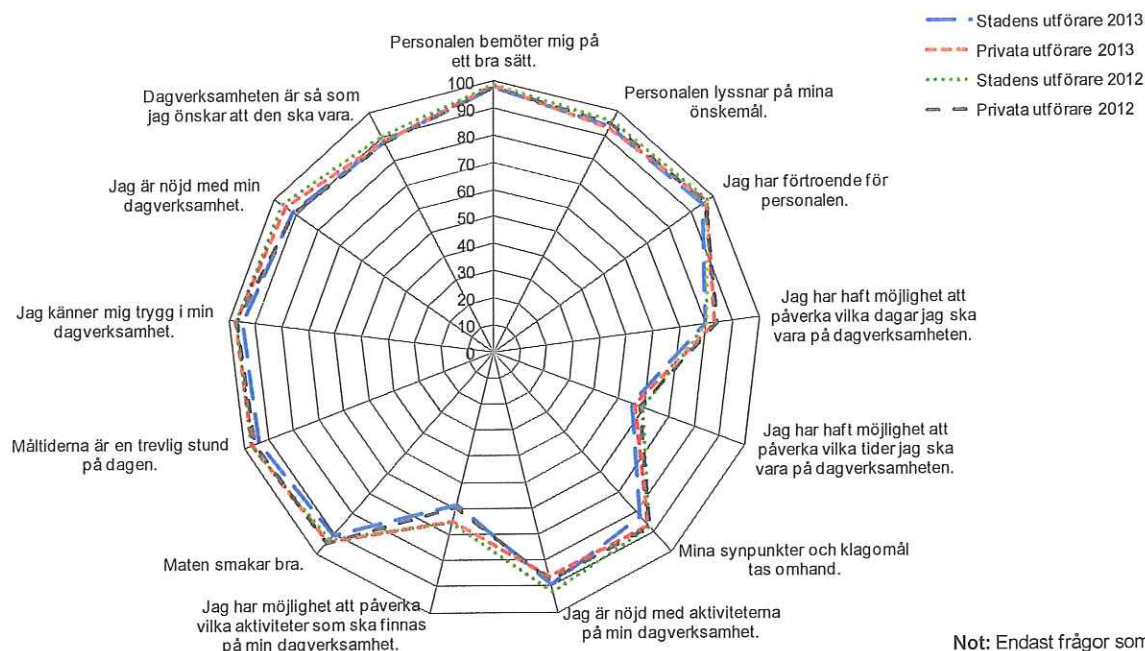


Not: Endast frågor som är jämförbara över åren ingår i diagrammet.

Dagverksamhet 2013

Andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)

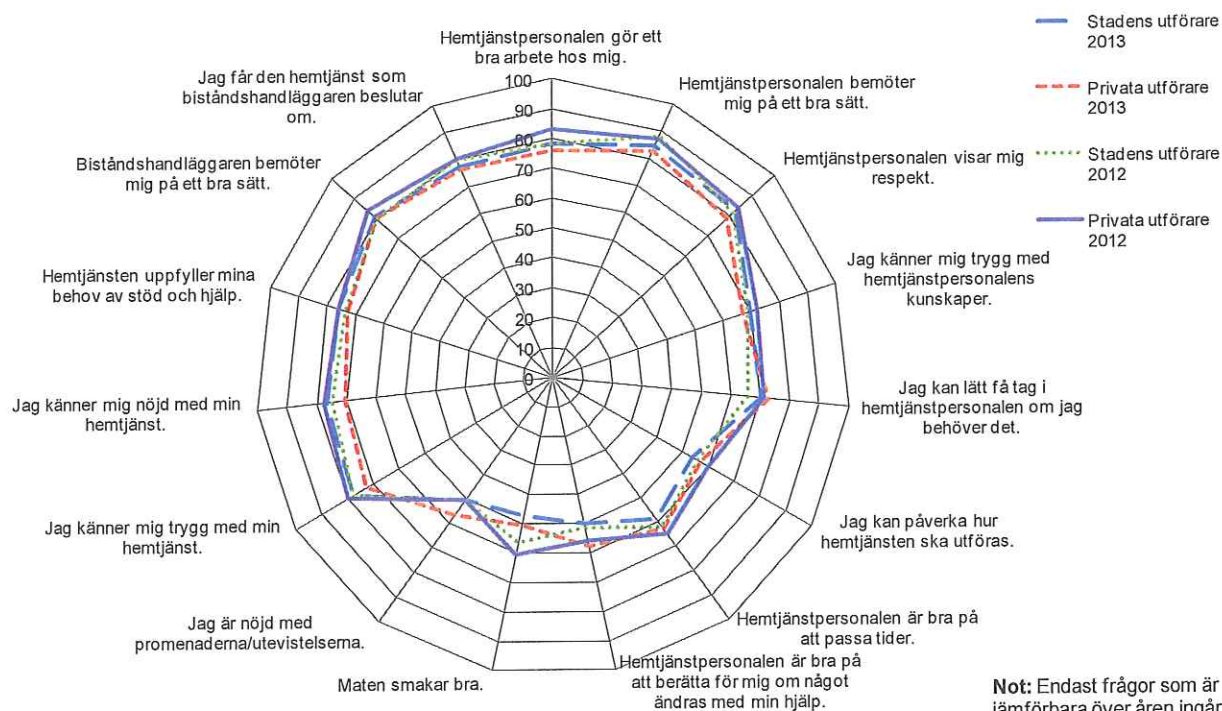


Not: Endast frågor som är jämförbara över åren ingår i diagrammet.

Servicehus 2013

Andel nöjda per fråga per år

(Stämmer ganska bra + stämmer helt)



Not: Endast frågor som är jämförbara över åren ingår i diagrammet.