

Nationell Brukarundersökning ÄO år 2016



tyresö kommun



Socialstyrelsen genomför årligen en nationellt gemensam brukarundersökning för äldre på vård- och omsorgsboende och äldre med hemtjänst. Brukarundersökningen genomfördes senast under våren 2016.

Vård- och omsorgsboende

Enkäten besvarades av 121 personer i Tyresö som bodde på vård- och omsorgsboende. Antalet svarande är fler än 2015 då det var 102 svarande. Det var totalt omkring 250 personer i Tyresö som bodde på vård- och omsorgsboende då enkäten genomfördes.

Nöjdheten bland de som svarat i Tyresö var generellt lägre i jämförelse med hela riket och övriga länet. Skillnaderna mellan kommunen, länet och riket framgår av tabell 1. Resultatet skiljer sig också åt mellan de olika vård- och omsorgsboendena i kommunen.

Av de som besvarat enkäten uppgav 76 procent att de var ganska eller mycket nöjda med sitt vård- och omsorgsboende. Detta är en minskning med tre procentenheter sedan föregående år. Nöjdheten var också lägre än i riket och länet där 83 procent respektive 82 procent svarade att de var nöjda.

På boendena Ängsgården och Krusmyntan var 100 procent av de svarande nöjda med sitt boende. Krusmyntan hade förbättrat sitt resultat med nio procentenheter sedan föregående undersökning.

Av de som bodde på Björkbackens vård- och omsorgsboende uppgav sju av tio (72 %) att de var nöjda. Inom Björkbacken som är större än de övriga boendena skiljde sig nöjdheten åt mellan de olika avdelningarna.

Även på boendet Trollängen var 72 procent av de svarande nöjda, vilket är en minskning med åtta procentenheter från föregående år.

Sammantaget var det åtta av tio (80 %) som uppgav att de känner för troende för personalen. Det var dock 93 procent som svarade att de var nöjda med bemötandet.

Det var 78 procent som upplevde att det var lätt att få kontakt med personalen. En lika stor andel tyckte att de fick träffa sjuksköterska vid behov men bara varannan (52 %) att de fick träffa läkare vid behov.

Åtta av tio (78 %) bedömde att det fanns ett fungerande samarbete mellan anhöriga och personalen på boendet. Det var 71 procent som upplevde att personalen tog hänsyn till brukarens åsikter och önskemål men bara varannan (51 %) ansåg att de kunde påverka vid vilka tider då får hjälp.

Det var 43 procent som tyckte att personalen informerade om tillfälliga förändringar och 42 procent som uppgav att de visste var de ska vända sig med synpunkter och klagomål.

Det vara två av tre (67 %) som upplevde att maten smakar bra och som svarade att de upplevde måltiden som en trevlig stund (67 %).

Nöjdheten med maten skiljde mellan boendena i kommunen. På Björkbacken hade nöjdheten minskat från 66 procent till 50 procent sedan år 2015.

Det var 72 procent svarade att de trivdes med sitt rum och 61 procent att de tycker det var trivsamt i de gemensamma utrymmena. Två av tre (66 %) svarade att de tyckte det var trivsamt utomhus runt boendet.

Varannan som svarat (54 %) var nöjd med de aktiviteter som erbjöds på boendet och som tyckte möjligheterna att komma ut var bra (50 %).

Tabell 1: Andel positiva svar avseende vård- och omsorgsboende bland svarande i riket, länet samt Tyresö år 2016

	Riket	Länet	Tyresö
Fick plats på önskat äldreboende	88%	88%	92%
Trivs med sitt rum/sin lägenhet	75%	74%	72%
Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen	65%	64%	61%
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	67%	68%	66%
Tycker att maten smakar bra	76%	72%	67%
Upplever måltiderna som en trevlig stund	70%	68%	67%
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	73%	73%	63%
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	49%	46%	43%
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	61%	59%	51%
Får bra bemötande från personalen	94%	94%	93%
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	80%	79%	71%
Känner sig trygg på sitt äldreboende	89%	87%	87%
Känner förtroende för personalen	87%	85%	80%
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	63%	63%	54%
Möjligheterna att komma utomhus är bra	58%	57%	50%
Besväras inte av ensamhet	34	36%	32%
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	77%	79%	78%
Har lätt att få träffa läkare vid behov	57%	53%	52%
Har lätt att få kontakt med personalen på äldreboendet vid behov	85%	83%	78%
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	83%	82%	76%
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	47%	48%	42%
Fungerande samarbete mellan anhörig och boendet	88%	87%	78%

Hemtjänst

Det var 299 äldre i Tyresö med hemtjänst som besvarade enkäten. Då enkäten genomfördes var det omkring 530 personer som hade hemtjänst, exklusive larm.

Av de äldre med hemtjänst i Tyresö som besvarade enkäten angav nio av tio (88 procent) att de var ganska eller mycket nöjda med sin hemtjänst. Detta var en ökning med två procentenheter sedan föregående år.

Resultatet är generellt i nivå eller bättre jämfört med hela riket och övriga länet. Skillnaderna mellan kommunen, länet och riket framgår av tabell 2.

Nöjdheten hos brukare som valt hemtjänst i kommunal regi varierade från 96 procent till 78 procent mellan verksamhetens enheter. Lindalen är den enda privata utförare vars resultat kan redovisas. Nöjdheten bland dessa brukare var 89 procent.

Nästan samtliga (98 %) uppger att personalen bemötte dem på ett bra sätt och 88 procent svarade att de kände förtroende för personalen, vilket är en minskning med sex procentenheter.

Nio av tio (82 %) svarade att det var lätt att komma i kontakt med personalen och 83 procent ansåg att personalen kom på avtalad tid.

De flesta (89 %) tyckte att personalen tog hänsyn till den äldres åsikter och önskemål och 69 procent att de hade möjlighet att påverka tidpunkten för insatsen. Tre av fyra (75 %) uppgav att personalen brukade meddela i förväg om tillfälliga förändringar.

Det var 89 procent som tyckte att samarbetet mellan hemtjänsten och anhöriga fungerar bra och 72 procent uppgav att de visste var de skulle vända sig med synpunkter och klagomål.

Tabell 2: Andel positiva svar avseende hemtjänst bland svarande i riket, länet samt Tyresö år 2016

	riket	länet	Tyresö
HandläggARBESLUTET är anpassat efter den äldres behov	73%	69%	69%
Fick välja utförare av hemtjänsten	56%	75%	81%
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	63%	66%	72%
Personalen tar hänsyn till den äldres egna åsikter och önskemål	87%	86%	89%
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	61%	66%	69%
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	87%	84%	84%
Personalen kommer på avtalad tid	86%	86%	83%
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	82%	80%	81%
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	69%	70%	75%
Får bra bemötande från personalen	97%	97%	98%
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	85%	81%	86%
Känner förtroende för personalen	91%	88%	88%
Besvärar inte av ensamhet	46%	46%	46%
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	78%	76%	82%
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	89%	86%	88%
Fungerande samarbete mellan anhörig och hemtjänsten	89%	87%	89%