



Handläggare
Annika Ekengren
Telefon: 08-508 01 230

Till
Rinkeby-Kista stadsdelsnämnd
2018-12-18

Brukarundersökning inom äldreomsorgen i Rinkeby-Kista 2018

Socialstyrelsens nationella enkätundersökning "vad tycker de äldre om äldreomsorgen" 2018

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom äldreomsorg 2018 avseende verksamheter inom Rinkeby-Kista stadsdelsområde.

Ulla Thorslund
stadsdelsdirektör

Ingrid Brännström
avdelningschef

Sammanfattning

Stockholms stad utvärderar årligen insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Staden använder sig sedan några år tillbaka av Socialstyrelsens nationella enkätundersökning "vad tycker de äldre om äldreomsorgen" för att få kunskap om de äldres uppfattning om vård och omsorg.

Förvaltningen redovisar i detta ärende i korthet resultatet av 2018 års undersökning för vård- och omsorg, öppen hemtjänst och hemtjänst på servicehus i Rinkeby-Kista stadsdelsområde. Liksom tidigare år visar undersökningen att en relativt hög procent i stort sett är nöjda med den äldreomsorg de har. Detta gäller både Stockholm som helhet och Rinkeby-Kista. Dock kan man konstatera att nöjdheten inom vissa områden är lägre än förväntat. Resultaten är analyserade på enhetsnivå och i de fall det behövs har åtgärdsplaner utarbetats.

Bakgrund

Stockholms stad utvärderar årligen insatser och service till medborgarna genom brukarenkäter. Staden använder sig sedan några år tillbaka av Socialstyrelsens nationella enkätundersökning ”vad tycker de äldre om äldreomsorgen” för att få kunskap om de äldres uppfattning om vård och omsorg.

Resultaten används för jämförelser mellan kommuner och verksamheter och ger en bild av hur äldreomsorgen fungerar för ansvariga politiker, tjänstemän och allmänhet. De utgör också underlag för förändrings och förbättringsarbete.

Ärendet

Förvaltningen redovisar i detta ärende i korthet resultatet av 2018 års undersökning av äldreomsorgen i Rinkeby-Kista stadsdelsområde. I resultatet ingår både de kommunala och de privata verksamheterna belägna inom stadsdelsområdet. Samtliga personer 65 år och äldre med hemtjänst eller som är bosatta på vård- och omsorgsboende har fått möjlighet att besvara enkäten.

Inom respektive frågeområde redovisas resultatet som andel procent av de svarande som har gett ett positivt svar.

Den öppna hemtjänsten och hemtjänsten på Kista servicehus.

Totalt i Stockholms stad svarade 8 438 personer på enkäten gällande hemtjänst vilket är 59,3 procent. Det kan jämföras med riket där svarsfrekvensen var 59,8 procent. I Rinkeby-Kista svarade 306 personer vilket motsvarar 51,6 procent av de tillfrågade. Av de svarande är 75 procent kvinnor.

Kartläggningen i Rinkeby-Kista av hemtjänst visar bland annat på följande resultat som innefattar både den egna hemtjänsten och privata utförare:

- Det är fler kvinnor än män som bedömer att deras allmänna hälsotillstånd är ganska/mycket dåligt (40 respektive 32 procent) Samtidigt är det fler män än kvinnor som uppger att de har svåra besvär av ångslan, oro eller ångest (20 respektive 15 procent)
- På frågan om hur personalen bemöter de äldre svarar 92 procent att de bemöts på ett bra sätt. Svaret skiljer sig inte nämnvärt mellan könen.
- På frågan om de äldre känner förtroende för personalen uppger 80 procent av männen att de gör det samt 87 procent av kvinnorna. Uppdelat på hemtjänst ute och hemtjänst på servicehus har servicehuset lägre siffror än hemtjänsten. Vid

jämförelse mellan privata utförare och den kommunala verksamheten är förtroendet för personalen högre inom privat verksamhet.

- På frågan om de äldre upplever att de kan påverka vilka tider de får sin hjälp svarar 63 procent att de kan det (män 56 procent och kvinnor 66 procent). På Kista servicehus är siffran 41 procent.
- På frågan om personalen brukar ta hänsyn till den äldres åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras svarar 82 procent att det är så. Det är ingen skillnad mellan könen däremot har de privata utförarna sammanlagt betydligt högre siffror än den kommunala. Även här redovisar servicehuset en lägre siffra, 64 procent upplever att personalen brukar ta hänsyn till den äldres åsikter och önskemål.
- På frågan om hur personalen utför sina arbetsuppgifter uppger 81 procent att de gör det på ett bra sätt, där är männen är något mer nöjda än kvinnorna (84 procent respektive 80 procent). Här syns också en betydande skillnad mellan privat och kommunal regi då 88 procent med privat utförare tycker att personalen gör ett bra arbete mot 64 procent med kommunens hemtjänst.
- Totalt är det 84 procent som har svarat att de är nöjda med hemtjänsten i sin helhet. Svaret skiljer sig ej nämnvärt mellan könen. Däremot skiljer det sig mellan privat och kommunal regi (87 procent respektive 77 procent)

Det man kan konstatera är att frågor som gäller de äldres inflytande har fått lägre antal positiva svar i Rinkeby-Kista jämfört med staden i sin helhet. Detta gäller både den öppna hemtjänsten och framförallt på servicehuset. Även inom området hjälpens utförande ligger nöjdheten lägre för Rinkeby Kista än för staden i stort. Även inom andra områden uppvisar den privata hemtjänsten högre nöjdhet än den kommunala. Detta gäller speciellt nöjdheten med utförandet av hjälpen, trygghet och tillgänglighet. Det är färre äldre med hemtjänst som uppger att de besvärar sig av ensamhet i Rinkeby-Kista än i staden totalt. Kvinnor uppger i något högre grad än män att de känner sig ensamma ibland.

Om man gör en jämförelse över åren 2016-2018 är resultaten för hemtjänsten totalt i Rinkeby-Kista något förbättrade i år än de två tidigare åren. Dock gäller det inte hemtjänsten på servicehuset som sticker ut med ett lägre antal positiva svar på flera frågor än tidigare år.

Den kommunala öppna hemtjänsten och servicehuset kommer speciellt att satsa på åtgärder för att öka nöjdheten hos de äldre inom Rinkeby-Kista inom nedanstående:

- Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar.
- De äldre vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.
- Personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål.
- Personalen utför sina arbetsuppgifter bra.
- Nöjdheten sammantaget med hemtjänsten. (Rinkeby-Kista hemtjänst 76 procent nöjda, Kista servicehus 77 procent nöjda. Staden i sin helhet 88 procent)

Vård- och omsorgsboende

Totalt i Stockholms stad svarade 2166 personer på enkäten för vård- och omsorgsboende vilket är 46,3 procent. Det kan jämföras med riket där svarsfrekvensen var 49,4 procent. I Rinkeby-Kista svarade 62 personer vilket motsvarar 41,6 procent av de tillfrågade. Av de svarande är 65 procent kvinnor. I redovisningen ingår ett privat boende Persikan och Kista vård- och omsorgsboende som drevs på entreprenad under svarsperioden. De två kommunala äldreboendena i Rinkeby och Akalla hade för få svarande för att särredovisas. Deras svar finns dock med i totalen.

Kartläggningen av resultaten för äldreboende Rinkeby-Kista visar bland annat på följande resultat:

- Av de svarande är det 89 procent som uppger att de fått plats på det äldreboende de önskade komma till. Det procentuellt sett fler kvinnor än män som svarat att de fått önskat boende (91 procent respektive 87 procent)
- Det är fler kvinnor än män som bedömer att deras allmänna hälsotillstånd är mycket dåligt (35 procent respektive 14 procent). Det är också fler kvinnor som uppger att de besväras av ångslan, oro eller ångest (18 procent respektive 5 procent)
- Av de svarande uppger 52 procent att de har stora svårigheter att förflytta sig inomhus. Det är procentuellt fler kvinnor än män som har svarat så (60 procent respektive 36 procent)
- På frågan hur maten brukar smaka uppger 70 procent att maten smakar bra eller ganska bra. Det är ingen skillnad mellan män och kvinnor. Däremot sticker Kista vård- och omsorgsboende ut med bara 50 procent som tycker att maten smakar bra.

- På frågan om man upplever att måltiderna är en trevlig stund på dagen svarar 64 procent att de tycker det. Det är ingen skillnad mellan män och kvinnor. Men även här har Kista vård- och omsorgsboende fått ett lägre resultat med endast 47 procent som tycker det.
- På frågan om personalen brukar bemöta dig på ett bra sätt svarar 97 procent ja, män till 100 procent och kvinnor till 95 procent.
- 83 procent tycker att personalen brukar ta hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Kvinnor är något mer positiva än män.
- På frågan om hur tryggt det känns att bo på sitt äldreboende uppger 84 procent att det känns tryggt. Där är skillnaden stor mellan män och kvinnor. Män tycker till 100 procent att det är tryggt, kvinnor till 75 procent.
- På frågan om man känner förtroende för personalen uppger 84 procent att de gör det. Det är procentuellt sett fler kvinnor än män som känner förtroende, 90 procent mot männen med 81 procent
- 66 procent uppger sig vara nöjda med de aktiviteter som erbjuds på boendet. Här är det en betydande skillnad mellan könen där män är betydligt mer nöjda, 82 procent jämfört med kvinnor 58 procent.
- På frågan om möjligheterna att komma utomhus svarar 53 procent att de är nöjda, även här är män mer nöjda med 58 procent jämfört med kvinnor 50 procent.
- På frågan hur nöjd man sammantaget är med sitt äldreboende svarar 77 procent att de är nöjda. Män är nöjda i högre utsträckning än kvinnor (84 procent respektive 74 procent)

Om man jämför äldres upplevelse av sitt vård- och omsorgsboende i Rinkeby-Kista med Stockholm totalt finns det inga stora skillnader. Det är fler i Rinkeby-Kista som besväras av ensamhet än staden i stort och kvinnor uppger det i högre utsträckning än män.. Det är färre i Rinkeby-Kista än i staden som helhet som tycker att de gemensamma ytorna är trevliga och det är också färre som tycker att det är trivsamt utomhus runt boendet. Även upplevelsen att måltiden är en trevlig stund på dagen är något lägre än i staden som helhet. (Här avviker Rinkeby-Kista vård- och omsorgsboende ut med betydligt färre nöjda med både måltidsituationen och maten i stort). När det gäller frågan om personalen bemöter dig på ett bra sätt, känner du förtroende för personalen och brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras har Rinkeby-Kista högre nöjdhet än staden totalt. Det är även fler som

tycker att det är lätt att få träffa sjuksköterska vid behov än i staden totalt.

Vid en jämförelse över tid så uppvisade brukarundersökningen för äldreboenden inom Rinkeby-Kista år 2017 en positiv utveckling inom de flesta områdena jämfört med 2016. Tyvärr visar 2018 års undersökning en minskning av antalet positiva svar inom flera frågor. Ett undantag är nöjdheten med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendena där 8 procent fler år 2017 uppger sig nöjda. Även frågan om personalen har ett bra bemötande har höjts till 97 procent från 94 procent föregående år och är den enskilda faktor som de äldre är mest nöjda med både i Rinkeby-Kista som i staden totalt.

Kista vård- och omsorgsboende sticker ut positivt jämfört med staden på frågorna om bemötande från personalen där 100 procent är nöjda (staden 92 procent) och om personalen brukar ta hänsyn till egna önskemål 89 procent (staden 75 procent)

Inom nedanstående områden där Kista vård- och omsorgsboende jämfört med staden totalt har lägre andel positiva svar är särskilda åtgärder är planerade:

- Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar
- Man vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål.
- Man har lätt att få träffa läkare vid behov.
- Man upplever måltiderna som en trevlig stund.
- Man tycker att maten smakar bra.
- Nöjdheten sammantaget med boendet. (73 procent nöjda. staden 80 procent nöjda).

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg, funktionsnedsättning och socialpsykiatri. Nämndens pensionärsråd har fått en sammanfattning av resultatet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Liksom tidigare år visar undersökningen att relativt många sammantaget är nöjda med sin äldreomsorg. Ett observandum är att nöjdheten inom hemtjänsten och speciellt på servicehuset har minskat jämfört med förra året inom flera områden. Resultaten har analyserats på enhetsnivå och åtgärdsplaner är utarbetade.

På Kista vård- och omsorgsboende som sedan 1 november drivs i kommunal regi kvarstår lägre nöjdhet med maten och

måltidssituationen vilket enheten kommer att satsa mycket på under det kommande året.

Svarsfrekvensen är relativt låg vilket gör att det är svårt att dra ordentliga slutsatser. Dock ger undersökningarna en fingervisning om vad äldre i Rinkeby-Kista anser om sin äldreomsorg. Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av brukarundersökningen inom äldreomsorgen 2018 för Rinkeby-Kista stadsdelsförvaltning.

Bilagor

1. Resultat för Stockholm Rinkeby-Kista. Hemtjänst.
 2. Resultat för Stockholm Rinkeby-Kista. Särskilt boende.
-