



Äldreförvaltningen

Rolf Ljungström

08 – 606 76 08

rolf.ljungstrom@haninge.se

Rapport: **Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2016**

Sammanfattning

2016 var första året sedan 2000 som Haninge äldreförvaltning inte genomförde en egen enkätundersökning om vad de äldre i Haninge tycker om vår äldreomsorg. Sedan 2014 genomför Socialstyrelsen en årlig undersökning som benämns *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen* och som från och med 2016 ersätter vår egen kundundersökning.

Äldreundersökningen omfattar 20 resultatrapporter på enhetsnivå varav 10 är verksamhet i kommunal drift. Enheter med färre än sju respondenter i undersökningen, har ej fått en egen resultatrapport.

Undersökningen genomfördes från månadsskiftet mars/april till och med 27 maj 2016. Resultatet presenterades i slutet av oktober 2016.

På www.socialstyrelsen.se/aldreundersokning finns mer att läsa om de nationella resultaten. Resultat finns också redovisade per län och kommun samt för verksamheter ner till minst 7 svarande.

5 av 6 indikatorer visar på uppfyllda åtaganden kopplade KF-mål 3; Stöd och omsorg som ger mervärde för individen.

Målgrupper och svarsfrekvens

Äldreundersökningen avser personer 65 år och äldre med biståndsbeslut om hemtjänst eller vård- och omsorgsboende enligt socialtjänstlagen och med insatser från kommunala och privata utförare.

Kunder med enbart trygghetslarm och/eller matdistribution ingår ej i undersökningen. Ej heller kunder med beslut om dagverksamhet eller korttidsboende.

Svarsprocenten har tidigare genom åren 2000-2015 varit hög när vi använt oss av vår egen kundundersökning; 72-89 procent. Socialstyrelsens undersökning uppvisar betydligt lägre svarsprocent; 66 procent för hemtjänsten och 54 procent för vård- och omsorgsboende.

Enkätgrupp	Antal svar	Procent
Hemtjänst	559	66 (68)
Vård- och omsorgsboende	195	54 (55)

2015 års värde inom parentes

För att få ett enhetsresultat krävs 7 respondenter. 6 kommunala och 3 privata vård- och omsorgsboenden samt 4 kommunala och 7 privata hemtjänstutförare har fått ett eget resultat.

Vilka har besvarat frågorna?

Samtliga enkäter har adresserats till respektive kund alt. god man. Även personer med demenssjukdom har fått en egen enkät att besvara. Här ankommer det på enhetschefen att tillsammans med personal bedöma vilket stöd/hjälp personen behöver av bl a anhöriga/-närstående för att besvara enkäten.

I slutet av enkätformulär finns följande fråga: *Vem eller vilka var med och besvarade/fyllde i frågeformuläret?* Av resultatrapporterna framgår ej hur många som tagit hjälp med att besvara enkäten.

Svarsresultat kopplat till åtaganden

I *Strategier och budget 2016-2017 samt Verksamhetsplan 2016* anger vi åtaganden med angivna procentmål som är kopplade till kundundersökningen:

Åtagande 3.1.1 - Vid varje möte/tillfälle/situation i vår yrkesutövning, agerar vi med ett professionellt bemötande (Målvärde 95 procent).

I kundundersökningen är frågan formulerad så här: *Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?*

Åtagande 3.2.2 - Kundens delaktighet och inflytande om hur hjälpen ska utföras ska säkerställas (Målvärde 80 procent).

I kundundersökningen är frågan formulerad så här: *Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?*

Åtagande 3.2.4 - Äldre med beslut om vård- och omsorgsboende, hemtjänst och dagverksamhet ska känna sig nöjda med erhållna insatser (Målvärde 85 procent).

I kundundersökningen är frågan formulerad så här: *Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har/ditt äldreboende?*

Enkätgrupp	Bemötande 95	Inflytande 80	Sammantaget 85
Hemtjänst	98 (97)	90 (86)	89 (90)
Vård- och omsorgsboende	96 (97)	80 (74)	82 (80)

2015 års värde inom parentes

Handledning

Som stöd för arbetet med äldreundersökningen finns en handledning med tidplan. Tillsammans med resultatdiagrammen och rapporterna ger det ett handfast redskap för enhetschefen att tillsammans med personalen arbeta med resultaten, som ska leda till kvalitetsförbättrande åtgärder.

Det åligger varje enhetschef att skapa aktiviteter i Plan 2017 under lämpligt årtagande och som ska utvärderas och följas upp.

Enhetschefen ska också återkoppla resultatet till kunderna om vad man särskilt vill lyfta fram och vad man framöver kommer att arbeta med för att förbättra kvaliteten på omsorgen.
