

Analys av Socialstyrelsens brukarenkät 2017 – Hemtjänst och Särskilt boende



Höörs
kommun

2017-11-09
Anders Svensson

Bakgrund

Socialstyrelsen har i år för tionde gången genomfört en brukarundersökning inom hemtjänsten och särskilt boende. Undersökningen om äldres uppfattning görs som underlag åt Socialstyrelsens öppna jämförelser, vilket är ett verktyg för att analysera, följa upp och utvärdera socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens verksamheter på lokal, regional och nationell nivå.

Genomförande

Undersökningen har genomförts som en totalundersökning. Enkäter skickades ut i mars 2017 till samtliga personer som ingick i respektive kommuns målpopulation. För Höörs kommuns del skickades 152 enkäter till hemtjänsttagare ut. Till personer som bodde på särskilt boende skickades 87 enkäter ut.

På grund av ett tekniskt fel vid programmeringen av utskicket fick inga 65-åringar i Sverige någon enkät.

Målpopulation för hemtjänst

- Personerna ska ha fyllt 66 år senast den 31 december 2016.
- Personerna ska bo i ordinärt boende och ha ett verkställt biståndsbeslut (enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL) om hemtjänst den 31 december 2016. Hemtjänsten ska omfatta minst två timmars hemtjänst i månaden med minst en av insatserna service, personlig omvårdnad, ledsagning och avlösning av anhörig i hemmet.
- Personer som enbart har hemtjänstinsatserna matdistribution och/eller trygghetslarm ska inte ingå.

Målpopulation för särskilt boende

- Personerna ska ha fyllt 66 år senast den 31 december 2016.
- Personerna ska ha ett verkställt biståndsbeslut (4 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL) om permanent särskilt boende den 31 december 2016.

Svarsfrekvens

Av de totalt 152 enkäter som skickades ut till personer med hemtjänst skickades 93 enkäter in. Därmed blir svarsfrekvensen 61 %. 47 % av enkäterna besvarades av medborgaren själv eller av medborgaren tillsammans med någon. Resterande 54 % besvarades utan att medborgaren var med.

För personer med särskilt boende skickades 40 av de utskickade 87 enkäterna in. Det innebär en svarsfrekvens på 46 %. 38 % av enkäterna besvarades av medborgaren tillsammans med någon annan. Ingen medborgare svarade helt själv på enkäten. 63 % av enkäterna besvarades av "någon annan".

1. Hemtjänst

Hälsa

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	År	Mycket gott/ Ganska gott	Någorlunda	Ganska dåligt/ Mycket dåligt
	Höör 2014	22%	44%	34%
Höör 2015	25%	35%	41%	
Höör 2016	23%	45%	32%	
Höör 2017	16%	49%	35%	
<i>Höör 2017 Kvinnor</i>	16%	52%	33%	
<i>Höör 2017 Män</i>	15%	44%	41%	
Skåne 2017	29%	46%	25%	
Sverige 2017	30%	46%	24%	

Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	År	Nej	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär
	Höör 2014	52%	42%	6%
Höör 2015	42%	53%	5%	
Höör 2016	47%	47%	5%	
Höör 2017	40%	51%	10%	
<i>Höör 2017 Kvinnor</i>	37%	55%	8%	
<i>Höör 2017 Män</i>	46%	39%	14%	
Skåne 2017	48%	44%	8%	
Sverige 2017	51%	42%	7%	

Hur är din rörlighet inomhus?	År	Jag går själv utan svårigheter	Jag har vissa svårigheter att gå själv	Jag har stora svårigheter att gå själv/ Jag kan inte alls gå själv
	Höör 2014	17%	50%	33%
Höör 2015	18%	46%	35%	
Höör 2016	16%	56%	28%	
Höör 2017	12%	55%	33%	
<i>Höör 2017 Kvinnor</i>	12%	51%	37%	
<i>Höör 2017 Män</i>	11%	64%	25%	
Skåne 2017	25%	53%	22%	
Sverige 2017	28%	52%	20%	

Resultat

När de svarande själva bedömer sitt allmänna hälsotillstånd anser medborgarna från Höörs kommun att de har ett sämre hälsotillstånd än genomsnittet i Riket. 35% bedömer sitt hälsotillstånd som mycket eller ganska dåligt. Det är en försämring från år 2015 med tre procentenheter. Genomsnittet i Sverige är 24%. Genomsnittet för Skåne är 26 %.

40 % svarar att de *inte* har några besvär av ängslan, oro eller ångest vilket är en bit under genomsnittet i Sverige (51%) och för Skåne (48%). Även här visar Höörs kommun en försämring jämfört med föregående år.

I sammanställningen över hela Sverige så uppger 28% av de svarande att de går själv utan svårigheter. I Höör är det 12%, och för Skåne 25 %.

Både män och kvinnor bedömer sitt hälsotillstånd sämre 2017 än 2016. Vid förra årets undersökning bedömde 26% av kvinnorna att de hade ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd. 2017 har siffran sjunkit till 16%. Kvinnor och män bedömer numera sitt hälsotillstånd på ungefär samma sätt.

När det gäller rörligheten inomhus så bedömer männen sig precis som föregående år ha bättre rörlighet än kvinnorna. 25 % av männen och 37 % av kvinnorna anser sig ha stora svårigheter att gå själv eller kan inte alls gå. För frågan gällande besvär med ängslan, oro eller ångest har kvinnornas resultat blivit något sämre samtidigt som männen ligger på ungefär samma nivå som föregående år.

Resultatet på frågorna om hemtjänst

(Se tabell på sidan 5)

Överlag har det inte blivit några stora förändringar av resultatet på undersökningen sedan föregående år för hemtjänsten. Störst förändring har det blivit på frågan "Kan du påverka vid vilka tider du får hjälp?" där 45% anser sig kunna detta jämfört med 55% 2016. På frågan om personalen har tillräckligt med tid för att utföra arbete svarar 74% "Ja, alltid" eller "Oftast". 2016 var det 83%.

Frågan " Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?" som finns med bland både Kommunfullmäktiges och Socialnämndens mål visar på 90%-ig nöjdhet. Det är 4%-enheter högre än år 2016 och är för första gången högre än Sverige-genomsnittet(89%).

96% anser sig få ett bra bemötande av personalen, något lägre än förra året(98%). Genomsnittet i Sverige är 97%.

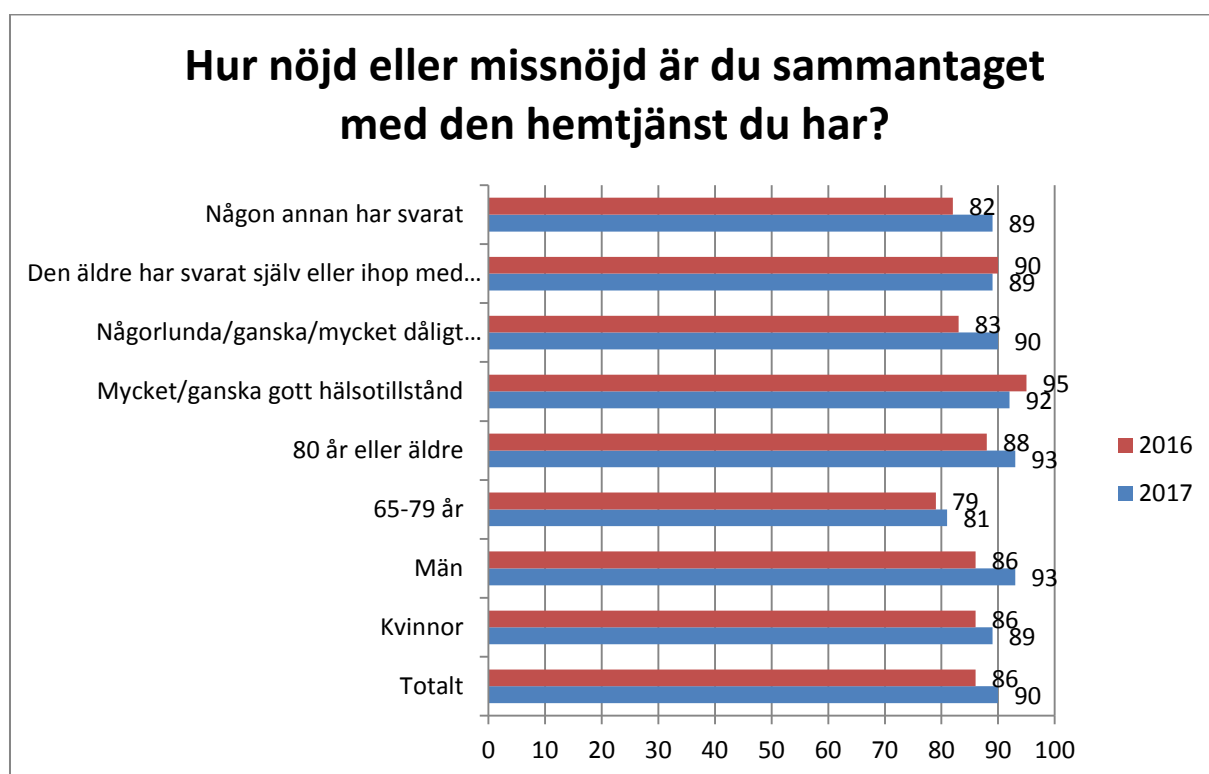
Hemtjänst

Fråga	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017(%)	Förändring 2016-2017 (%-enheter)	Genomsnitt Sverige 2017 (%)
HandläggARBESLUTET är anpassat efter den äldres behov	76	68	73	69	-4	73
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	54	47	63	59	-4	64
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	60	47	55	45	-10	61
Personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål	86	82	86	89	3	87
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	89	86	85	85	0	87
Personalen kommer på avtalad tid	80	86	86	85	-1	85
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	74	76	83	74	-9	82
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	58	52	65	58	-7	68
Får bra bemötande av personalen	96	92	98	96	-2	97
Besväras inte av ensamhet	32	35	31	36	5	46
Känner förtroende för personalen	87	79	84	89	5	91
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	79	75	74	80	6	86
Har lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov	79	79	78	76	-2	79
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	83	79	86	90	4	89

Hemtjänsten i jämförelse med övriga Sverige

Endast på två av frågorna så får Höörs kommun bättre resultat än Sverigegenomsnittet. Dessa är frågorna gällande om personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål samt "Är sammantaget nöjd med hemtjänsten". På en fråga ("Om personalen kommer på avtalad tid") har Höör samma nöjdhet som i Sverige.

Olika svar beroende på vem som har svarat



Både när den äldre själv har varit delaktig i att besvara enkäten och när någon annan har svarat säger 89% att de är nöjda med hemtjänsten. Män är generellt lite nöjdare än kvinnor. De över 80 år är nöjdare än de mellan 65-79 år.

Det sammanlagda svaret på frågan "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?" har gått framåt med 4 procentenheter. Samtliga svarsgrupper utom en, "När den äldre själv har svarat" har blivit mer nöjda. Framförallt för grupperna "Någon annan har svarat", de med ett "någorlunda/ganska/mycket dåligt hälsotillstånd" och "män" har svaren blivit mer positiva.

Bemötande

Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?	Höör 2017	Sverige-genomsnitt
Att personalen:		
Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte ringt på dörren innan de kliver in i ditt hem	8%	6%

Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt	3%	2%
Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	1%	3%
Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn	4%	3%
Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får	2%	4%
Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	2%	1%
Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	3%	2%
Visat avsmak i samband med omvårdnad	0%	0%
På annat sätt har agerat olämpligt	1%	3%
Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående	84%	86%

Utöver en övergripande fråga om bemötande så har Socialstyrelsen ställt en fråga där medborgarna ska ange om de har råkat ut för olika situationer gällande personalens bemötande. Resultatet på frågorna stämmer väl överrens med genomsnittet i Sverige. 84% av de svarande uppger att de inte har råkat ut för någon av situationerna.

Slutsatser

Sammantaget har resultatet för hemtjänsten i Höörs kommun inte förändrats nämnvärt sedan 2016 års undersökning. Jämfört med det totala resultatet för Sverige så visar resultatet för Höörs del lägre nöjdhet på de flesta frågorna. Trots det visar frågan "Hur nöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?" en högre nöjdhet än Sverige i genomsnitt. Det är första gången sedan enkätundersökningen började genomföras som resultatet för Höörs kommun är högre än för Sverige genomsnittet på frågan.

Hälsovariablerna visar precis som tidigare års undersökningar att de svarande från Höörs kommun anser sig ha ett sämre hälsotillstånd än Sverige i genomsnitt. Enligt Socialstyrelsens rapport "Så tycker de äldre om äldreomsorgen 2016" påverkar hälsovariablerna starkt hur nöjd man är med insatserna.

Inför nästa års undersökning kan resultatet påverkas av förändringar som är gjorda under året i hemtjänsten. Införandet av ett närmare ledarskap bör kunna påverka svaren på frågor som gäller personalens bemötande och arbete. Samtidigt så införs nya riktlinjer i hemtjänsten vilka kommer att påverka hur hemtjänsten upplevs ur ett kvalitetsperspektiv. Upplevelsen av ensamhet kan komma att påverkas positivt när personalen arbetar mer med att ge stöd i att bibehålla och skapa sociala relationer till medborgaren.

2. Särskilt boende

Hälsa

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	År	Mycket gott/ Ganska gott	Någorlunda	Ganska dåligt/ Mycket dåligt
	2014	26%	39%	35%
2015	26%	34%	40%	
2016	15%	50%	35%	
2017	31%	21%	49%	
<i>Höör 2017 Kvinnor</i>	33%	22%	44%	
<i>Höör 2017 Män</i>	25%	17%	58%	
Skåne 2017	27%	40%	33%	
Sverige 2017	27%	41%	33%	

Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	År	Nej	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär
	2014	53%	44%	3%
2015	49%	46%	6%	
2016	32%	59%	9%	
2017	39%	42%	18%	
<i>Höör 2017 Kvinnor</i>	46%	38%	15%	
<i>Höör 2017 Män</i>	25%	50%	25%	
Skåne 2017	37%	48%	14%	
Sverige 2017	38%	49%	13%	

Hur är din rörlighet inomhus?	År	Jag går själv utan svårigheter	Jag har vissa svårigheter att gå själv	Jag har stora svårigheter att gå själv/ Jag kan inte alls gå själv
	2014	9%	41%	50%
2015	6%	29%	66%	
2016	6%	31%	63%	
2017	13%	33%	55%	
<i>Höör 2017 Kvinnor</i>	14%	32%	54%	
<i>Höör 2017 Män</i>	8%	33%	58%	
Skåne 2017	17%	37%	46%	
Sverige 2017	16%	38%	46%	

Resultat

När medborgarna bedömer sitt allmänna hälsotillstånd bedömer 31 % att de har ett mycket gott eller ganska gott hälsotillstånd. Det är en fördubbling sedan föregående år. De som anger att de har ett någorlunda hälsotillstånd har samtidigt minskat från 50 % till 21 %. I både Sverige och Skåne är det i genomsnitt 27 % som anser sig ha ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd.

39 % av de svarande från Höörs kommun uppger att de inte har några besvär av ängslan, oro eller ångest. Det är en ökning jämfört med år 2016. Genomsnittet för Sverige är 38%, och för Skåne 39 %.

13 % procent bedömer att de kan gå själva utan svårigheter för Höörs kommuns del. För Sverige totalt är motsvarande siffra 16 % och för Skåne är det 17 %.

Vid förra årets undersökning var skillnaden mellan hur män och kvinnor upplever sin hälsolivå större för Höörs kommun än för genomsnittet i Sverige. Män upplever fortfarande sin hälsa som sämre än kvinnorna, men skillnaden har blivit mindre. Vid förra årets undersökning uppgav endast 8 % av männen uppger att de inte hade besvär av ängslan, oro eller ångest. 2017 är det 25% som inte upplever dessa besvär.

På riksnivå svarar män och kvinnor ungefär lika på frågorna om hälsotillstånd.

Resultatet på frågorna om särskilt boende

(Se tabell på sidan 9)

Jämfört med föregående år så har resultatet blivit bättre på de flesta frågor jämfört med år 2016. Den fråga som visar störst positiv förändring är "Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov" som har förbättrats med 37 %-enheter för Höörs kommuns del. Även de som anser att man kan "påverka vid vilka tider man får hjälp" har förbättrats avsevärt (24%-enheter) sedan föregående år. Ytterligare fem frågor har förbättrats med minst tio %-enheter.

Två frågor har försämrats med över tio %-enheter. Andelen som tycker att det är trivsamt utomhus har minskat med 12 %-enheter till 65 %. Andelen som anser att möjligheterna att komma utomhus är bra har minskat med 13 %-enheter till 58 %.

Särskilt boende 2017

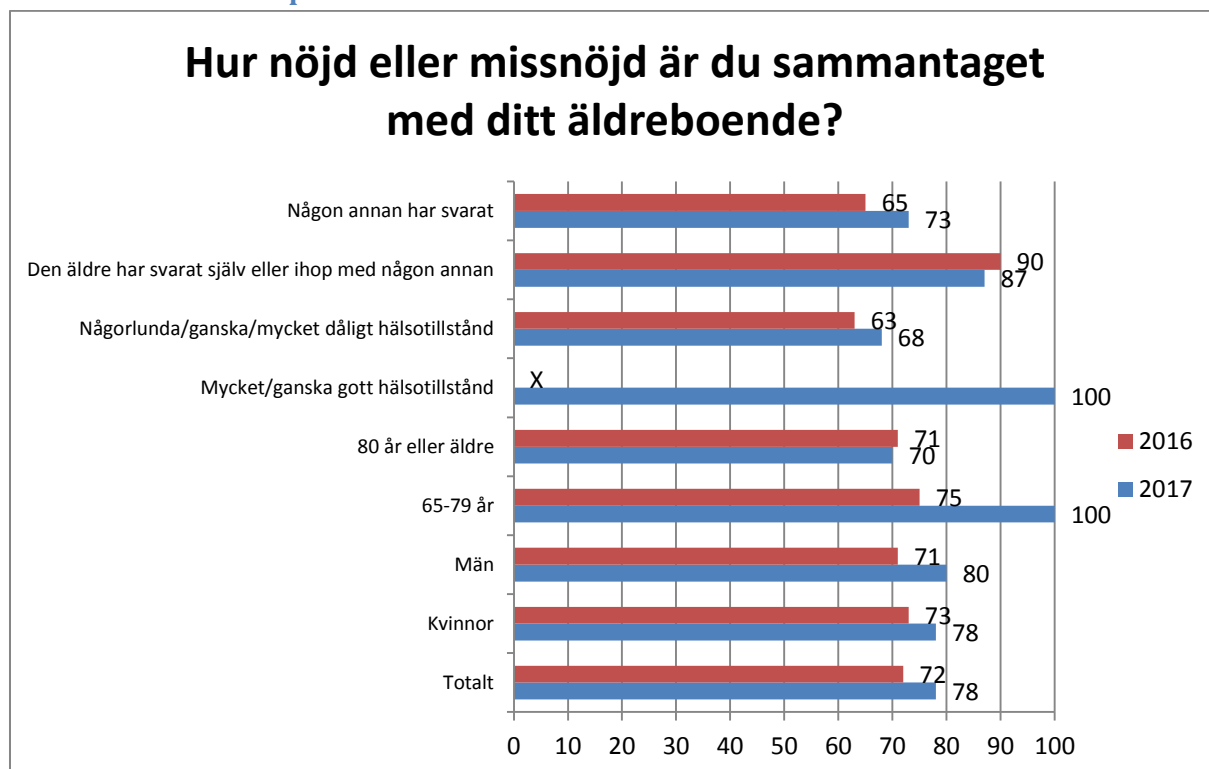
Fråga	Hela kommunen					Per särskilt boende			Genomsnitt Sverige 2017 (%)
	2014 (%)	2015 (%)	2016 (%)	2017 (%)	Förändring 2016-2017 (%-enheter)	Björken 2017 (%)	Skogsgl 2017 (%)	Åtorp 2017 (%)	
Fick plats på önskat äldreboende	85	82	89	97	8	100	X	X	88
Trivs med sitt rum/sin lägenhet	74	69	71	77	6	77	75	X	74
Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen	68	64	77	65	-12	79	50	X	64
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	77	72	71	87	16	100	86	X	66
Tycker att maten smakar bra	81	83	66	74	8	73	75	57	74
Upplever måltiderna som en trevlig stund	71	74	69	67	-2	92	63	43	69
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	77	65	78	78	0	77	75	X	73
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	43	62	52	58	6	X	X	X	49
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	68	48	48	72	24	78	63	X	61
Får bra bemötande från personalen	94	94	89	91	2	91	100	X	94
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	89	83	84	78	-6	82	86	X	80
Känner sig trygg på sitt äldreboende	84	88	76	89	13	92	100	X	88
Känner förtroende för personalen	84	94	76	87	11	87	88	X	86
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	59	50	50	62	12	73	38	X	64
Möjligheterna att komma utomhus är bra	58	46	71	58	-13	64	63	X	58
Besväras inte av ensamhet	33	13	25	32	7	33	0	X	34
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	77	59	53	90	37	89	88	X	76
Har lätt att få träffa läkare vid behov	54	53	48	54	6	44	X	X	57
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	88	77	86	94	8	91	100	86	84
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	74	71	72	78	6	77	88	71	82
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	47	40	38	51	13	54	50	43	47
Fungerande samarbete med närstående	90	85	83	91	8	93	86	X	87

Särskilt boende i jämförelse med övriga Sverige

På 13 frågor är medborgarna i Höörs kommun nöjdare än genomsnittet i Sverige. Störst skillnad är det för frågorna "Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet" och "Har lätt att träffa sjuksköterska vid behov" där Höörs kommun har 21 %-enheter respektive 14 %-enheter högre nöjdhet. Vid 2016 års undersökning hade Höörs kommun ett bättre resultat än riksgenomsnittet på åtta frågor.

Trots att Höörs kommun har ett högre resultat än Sverige på de flesta frågor så är resultatet på frågan "Hur nöjd är du sammantaget med ditt äldreboende" fyra %-enheter sämre än Sverige genomsnittet.

Olika svar beroende på vem som har svarat



När den äldre själv har varit delaktig i att besvara enkäten uppger 87 % att de är nöjda med sitt äldreboende. När någon annan har svarat är motsvarande siffra 73 %. Samtliga av de som har uppgett att de har ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd är nöjda med sitt äldreboende.

De som är mellan 66-79 år är nöjdare med sitt äldreboende än de över 80 år. Samtliga mellan 66-79 år är nöjda.

Män och kvinnor är ungefär lika nöjda med sitt äldreboende.

Jämfört med föregående år så har gruppen 66-79 års nöjdhet ökat mest, från 75 % till 100 %.

Bemötande

Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?	Höör 2017	Sverige-genomsnitt
Att personalen:		
Inte visat respekt för din integritet genom att de t.ex. inte knackat på dörren innan de kliver in i ditt rum/lägenhet	9%	8%
Kommenterat dig, dina saker eller ditt rum/lägenhet negativt	6%	2%
Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	11%	5%
Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn	9%	5%
Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får	6%	7%
Ignorerat dina önskemål i samband med måltidssituationen	6%	5%
Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	0%	4%
Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	6%	6%
Visat avsmak i samband med omvårdnad	0%	1%
På annat sätt har agerat olämpligt	3%	4%
Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående	74%	78%

74% uppger att de inte har upplevt någon av de definierade situationerna gällande bemötande. 11% anser att någon från personalen har behandlat dem respektlöst genom ordval, tilltal eller gester.

Slutsatser

Särskilt boendekäten

Resultatet för de särskilda boendena visar på stora positiva förändringar på de flesta frågor jämfört med år 2016. Höörs kommun påvisar på 13 av 22 områden högre nöjdhet än Sverige-genomsnittet.

Hälsovariablerna för de som har svarat på särskilt boendekäten tyder på ett bättre hälsotillstånd än föregående år. Detta kan ha påverkat nöjdheten på frågorna positivt.

Den enskilda fråga som har förändrats mest jämfört med år 2016 är frågan om hur lätt det är att träffa en sjuksköterska vid behov. 90 % anser att det är lätt att få träffa en sjuksköterska vid behov, vilket är 37 %-enheter bättre än föregående år. Det är även 14 %-enheter högre än Sverige. Anledningen till ökningen är troligtvis dels att fasta tider har införts på boendena när sjuksköterska är på plats, dels att det numera sker samordnad individuell vårdplanering där anhöriga, läkare och sjuksköterska deltar.

Andelen som anser att de kan påverka vid vilka tider de får hjälp har ökat med 24 %-enheter jämfört med år 2016. Troligtvis har det faktum att man numera skriver genomförandeplaner i jagform bidragit till känslan av att kunna påverka.

Vid fjolårets undersökning sjönk resultatet på frågan om hur man tycker att maten smakar. Från att ha haft en betydligt högre andel nöjda medborgare än Sverige-genomsnittet så sjönk andelen som tyckte att maten smakade bra till under genomsnittet. Andelen har i årets undersökning åter igen ökat och resultatet för Höörs kommun ligger numera på samma nivå som Sverige-genomsnittet.

Totalt sett så har resultatet för Höörs kommuns del gått framåt. Den övergripande nöjdheten med sitt äldreboende har förbättrats till 78%, vilket är den högsta siffran som kommunen har haft sedan undersökningen började göras. Trots detta så är nöjdheten fortfarande lägre än Sverige-genomsnittet(82%)