

Analys av Socialstyrelsens brukarenkät 2018 – Hemtjänst och Särskilt boende



Höörs
kommun

2018-10-17
Anders Svensson
Annika Mellberg

Bakgrund

Socialstyrelsen har i år för elfte 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 2018 till samtliga personer som ingick i respektive kommuns målpopulation. För Höörs kommuns del skickades 138 enkäter till hemtjänsttagare ut. Till personer som bodde på särskilt boende skickades 100 enkäter ut.

Målpopulation för hemtjänst

- Personerna ska ha fyllt 65 år senast den 31 december 2017.
- Personerna ska bo i ordinärt boende och ha ett verkställt biståndsbeslut (enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL) om hemtjänst den 31 december 2017. 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 65 år senast den 31 december 2017.
- Personerna ska ha ett verkställt biståndsbeslut (4 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL) om permanent särskilt boende den 31 december 2017.

Svarsfrekvens

Av de totalt 138 enkäter som skickades ut till personer med hemtjänst skickades 87 enkäter in. Därmed blir svarsfrekvensen 63 %. 46 % 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 48 av de utskickade 100 enkäterna in. Det innebär en svarsfrekvens på 48 %. 25 % av enkäterna besvarades av medborgaren själv eller medborgaren tillsammans med någon annan. 75 % 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 2015	25%	35%	41%
	Höör 2016	23%	45%	32%
	Höör 2017	16%	49%	34%
	Höör 2018	24%	43%	33%
	<i>Höör 2018 Kvinnor</i>	29%	41%	31%
	<i>Höör 2018 Män</i>	15%	48%	37%
	Skåne 2018	29%	45%	26%
	Sverige 2018	30%	46%	24%

Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?	År	Nej	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär
	Höör 2015	42%	53%	5%
	Höör 2016	47%	47%	5%
	Höör 2017	40%	51%	10%
	Höör 2018	37%	54%	9%
	<i>Höör 2018 Kvinnor</i>	38%	52%	10%
	<i>Höör 2018 Män</i>	33%	59%	7%
	Skåne 2018	48%	44%	8%
	Sverige 2018	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 2015	18%	46%	35%
	Höör 2016	16%	56%	28%
	Höör 2017	12%	55%	33%
	Höör 2018	13%	52%	35%
	<i>Höör 2018 Kvinnor</i>	12%	55%	33%
	<i>Höör 2018 Män</i>	15%	44%	41%
	Skåne 2018	25%	52%	23%
	Sverige 2018	27%	52%	21%

Resultat

När de svarande själva bedömer sitt allmänna hälsotillstånd anser medborgarna från Höörs kommun att de har ett sämre hälsotillstånd än genomsnittet i Riket. 33% bedömer sitt hälsotillstånd som mycket eller ganska dåligt. Genomsnittet i Sverige är 24%. Genomsnittet för Skåne är 26 %.

37 % 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%). Resultatet för Höörs kommun är en liten förbättring jämfört med föregående år.

I sammanställningen över hela Sverige så uppger 27% av de svarande att de går själv utan svårigheter. I Höör är det 13%, och för Skåne 25 %.

Kvinnorna har bedömt sitt hälsotillstånd bättre år 2018 än vid 2017 års undersökning. Vid förra årets undersökning bedömde 15% av kvinnorna att de hade ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd. 2017 har siffran ökat till 29%. 15% av männen bedömer sitt hälsotillstånd som mycket eller ganska gott.

När det gäller rörligheten inomhus så bedömer sig männen nu ha sämre rörlighet inomhus än vad kvinnorna gör. Tidigare år har det sett tvärtom ut. 41% av männen anser sig ha stora svårigheter att gå själva eller att de inte kan gå alls. Vid förra årets undersökning var det 25% som ansåg det samma.

Männens resultat har även blivit sämre på frågan gällande besvär med ängslan, oro eller ångest. 33% uppger sig inte ha problem med ängslan, oro eller ångest jämfört med 46% 2018. För kvinnorna är det ungefär samma resultat som vid fjolårets undersökning (38% jämfört med 37%).

Resultatet på frågorna om hemtjänst

(Se tabell på sidan 4)

På merparten av frågorna har medborgarna blivit mer nöjda än föregående år. Frågan "Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar" har gått framåt med 15 procentenheter. Även gällande frågan "Kan påverka vid vilka tider man får hjälp" har medborgarna blivit mer positiva, 10 procentenheter fler är nöjda än föregående år.

"Personalen utför sina arbetsuppgifter bra" och "Personalen kommer på avtalad tid" har mellan 2015-2017 visat en nöjdhet på ca 85%. 2018 har nöjdheten stigit till 93% respektive 92%.

Troligen som en följd av de nya riktlinjerna som infördes under hösten 2017 har frågan "Handläggjarbeslutet är anpassat efter den äldres behov" sjunkit med 13 procentenheter sedan fjolårets undersökning.

97% anser att de får ett bra bemötande. 89% är sammantaget nöjda med hemtjänsten vilket är på samma nivå som genomsnittet i Sverige.

Hemtjänst

Fråga	2015 (%)	2016 (%)	2017(%)	2018(%)	Förändring 2017-2018 (%-enheter)	Genomsnitt Sverige 2018 (%)
Handläggares beslutet är anpassat efter den äldres behov	68	73	69	56	-13	72
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	47	63	59	57	-2	63
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	47	55	45	55	10	60
Personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål	82	86	89	92	3	86
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	86	85	85	93	8	86
Personalen kommer på avtalad tid	86	86	85	92	7	84
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	76	83	74	80	6	82
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	52	65	58	73	15	67
Får bra bemötande av personalen	92	98	96	97	1	97
Besväras inte av ensamhet	35	31	36	41	5	46
Känner förtroende för personalen	79	84	89	92	3	90
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	75	74	80	85	5	85
Har lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov	79	78	76	79	3	77
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	79	86	90	89	-1	88

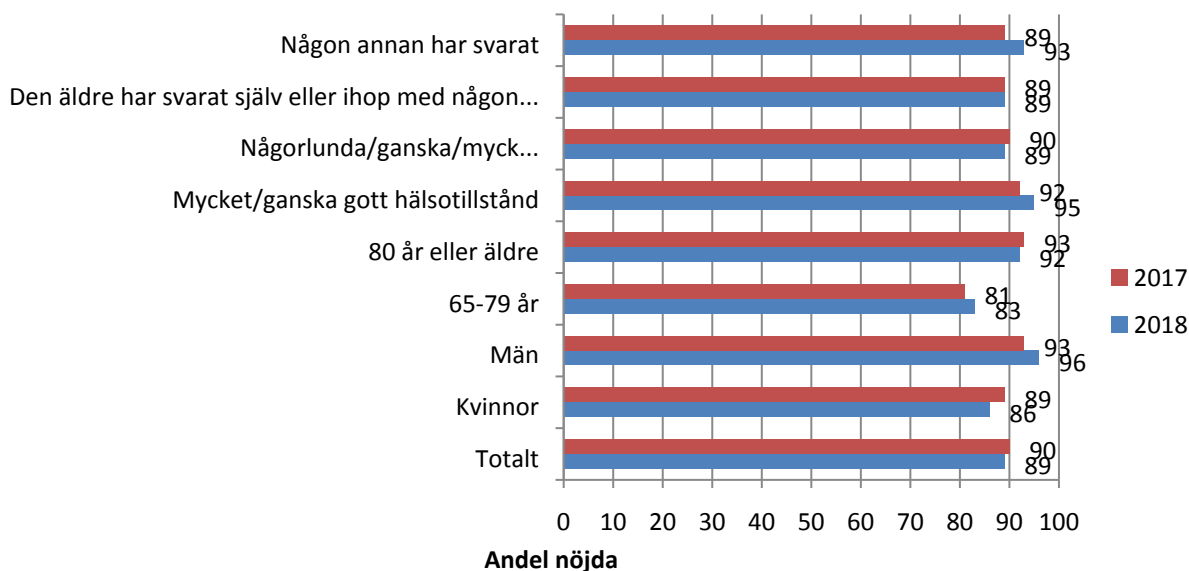
Hemtjänsten i jämförelse med övriga Sverige

Vid fjolårets undersökning hade Höörs kommun bättre resultat än Sverige i genomsnitt på två frågor ("personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål" samt "Är sammantaget nöjd med hemtjänsten"). På en fråga ("Om personalen kommer på avtalad tid") hade Höör samma nöjdhet som i Sverige.

Vid årets undersökning får Höörs kommun bättre resultat på sju frågor. På två av frågorna är nöjdheten den samma som för Sverige i genomsnitt.

Olika svar beroende på vem som har svarat

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?



När den äldre själv har varit delaktig i att besvara enkäten säger 89% att de är nöjda med hemtjänsten. När någon annan har svarat säger 93% att de är nöjda med hemtjänsten. Män är generellt lite nöjdare än kvinnor. Män har också blivit lite nöjdare jämfört med förra årets undersökning, kvinnor har tvärtom blivit lite mindre nöjda. 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 backat med 1 procentenhet. Inom samtliga svarsgrupper är det små skillnader mellan 2017 och 2018.

Bemötande

Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?	Höör 2017	Höör 2018	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%	7%	7%
Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt	3%	2%	2%
Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	1%	4%	3%
Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn	4%	5%	3%
Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får	2%	2%	5%
Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	2%	5%	1%
Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	3%	4%	2%
Visat avsmak i samband med omvårdnad	0%	1%	1%
På annat sätt har agerat olämpligt	1%	4%	3%
Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående	84%	85%	85%

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 överens med genomsnittet i Sverige. 85% av de svarande uppger att de inte har råkat ut för någon av situationerna.

Slutsatser

Resultatet för hemtjänsten i Höörs kommun har förbättrats avsevärt sedan 2017 års undersökning. Jämfört med det totala resultatet för Sverige så visar resultatet för Höörs del högre nöjdhet på de flesta frågorna till skillnad från ifjol.

Frågan "Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar" har gått framåt med 15 procentenheter. Ledarskapet har förstärkts med en enhetschef och gruppledarna arbetar nära både enhetschef och personal, därmed har kommunikationen kring den enskilde medborgaren blivit bättre. Frågan "Kan påverka vid vilka tider man får hjälp" har medborgarna blivit mer positiva, 10 procentenheter fler är nöjda än föregående år.

Endast 56 % av medborgarna upplever att handläggarens beslut är anpassat efter den äldres behov jämfört med 69 % i fjol. Under året har restriktivare riktlinjer införts i hemtjänsten som medfört en snävare tolkning av begreppet "skälig levnadsnivå", vilket med största sannolikhet är orsaken till att man är mindre nöjd.

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 2018" påverkar hälsovariablerna starkt hur nöjd man är med insatserna.

De nya striktare riktlinjerna för insatser inom ordinärt boende har inte påverkat resultatet negativt mer än för frågan "Handläggarbeslutet är anpassat för den äldres behov".

2. Särskilt boende

Hälsa

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	År	Mycket gott/ Ganska gott	Någorlunda	Ganska dåligt/ Mycket dåligt
	2015	26%	34%	40%
	2016	15%	50%	35%
	2017	31%	21%	49%
	2018	33%	33%	33%
	<i>Höör 2018 Kvinnor</i>	35%	29%	35%
	<i>Höör 2018 Män</i>	29%	17%	58%
	Skåne 2018	28%	41%	31%
	Sverige 2018	27%	41%	32%

Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	År	Nej	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär
	2015	49%	46%	6%
	2016	32%	59%	9%
	2017	39%	42%	18%
	2018	36%	49%	15%
	<i>Höör 2018 Kvinnor</i>	33%	52%	15%
	<i>Höör 2018 Män</i>	43%	43%	14%
	Skåne 2018	39%	48%	13%
	Sverige 2018	38%	48%	12%

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
	2015	6%	29%	66%
	2016	6%	31%	63%
	2017	13%	33%	55%
	2018	13%	31%	56%
	<i>Höör 2018 Kvinnor</i>	15%	26%	59%
	<i>Höör 2018 Män</i>	7%	43%	50%
	Skåne 2018	17%	37%	46%
	Sverige 2018	16%	37%	47%

Resultat

När medborgarna bedömer sitt allmänna hälsotillstånd bedömer 33 % att de har ett mycket gott eller ganska gott hälsotillstånd. Det är ungefär samma som år 2017. De som anger att de har ett ganska dåligt eller mycket dåligt hälsotillstånd har minskat från 49 % till 33 %. I Sverige och Skåne är det i genomsnitt 27 % respektive 28% som anser sig ha ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd.

36 % av de svarande från Höörs kommun uppger att de inte har några besvär av ångslan, oro eller ångest. 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 %.

Män i Höörs kommun upplever sin hälsa som sämre än kvinnorna, både gällande allmänt hälsotillstånd och rörlighet. Däremot är det fler kvinnor som har besvär av ångest.

På riksnivå svarar män och kvinnor ungefär lika på frågorna om hälsotillstånd. Besvär med ångest är något högre för kvinnorna.

Resultatet på frågorna om särskilt boende

(Se tabell på sidan 9)

Jämfört med föregående år så har resultatet blivit bättre på de flesta frågor. Den fråga som visar störst positiv förändring är "Har lätt att få träffa läkare vid behov" som har förbättrats med 21 %-enheter för Höörs kommuns del.

För frågan "Är sammantaget nöjd med äldreboendet" har nöjdheten ökat med 15 procentenheter. 93% av de boende är nu nöjda med sitt äldreboende. Under de år som enkäten har genomförts så har Höörs kommun aldrig tidigare haft en sammantagen nöjdhet som har varit högre än 80%.

Samtliga svarande anser att de får ett bra bemötande av personalen.

De frågor som har försämrats mest är "Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov" med 13 procentenheter samt "Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet" med 12 procentenheter.

Särskilt boende 2018

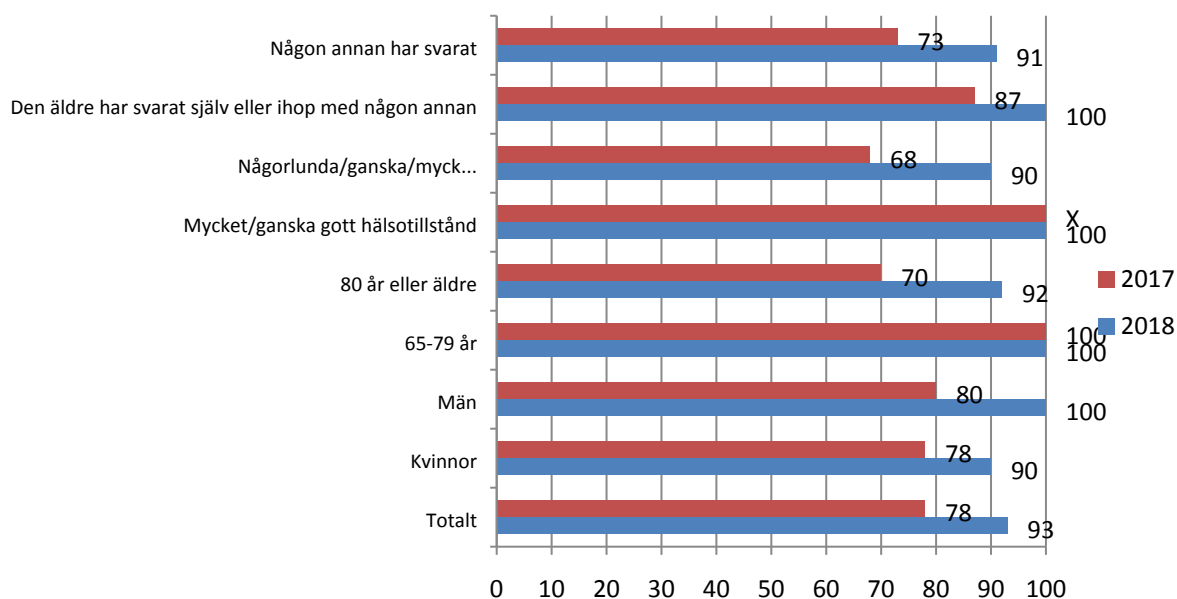
Fråga	Hela kommunen				Per särskilt boende				Genomsnitt Sverige 2018 (%)
	2016 (%)	2017 (%)	2018 (%)	Förändring 2017-2018 (%-enheter)	Björken 2018 (%)	Skogsgl 2018 (%)	Åtorp 2018 (%)	Fogdaröd 2018 (%)	
Fick plats på önskat äldreboende	89	97	92	-5	100	85	X	X	87
Trivs med sitt rum/sin lägenhet	71	77	77	0	80	73	71	71	74
Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen	77	65	66	1	73	57	29	86	64
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	71	87	75	-12	82	64	X	100	66
Tycker att maten smakar bra	66	74	83	9	80	80	57	X	74
Upplever måltiderna som en trevlig stund	69	67	72	5	64	53	X	100	68
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	78	78	89	11	70	87	100	100	72
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	52	58	66	8	X	64	X	X	48
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	48	72	69	-3	57	67	X	X	61
Får bra bemötande från personalen	89	91	100	9	100	100	100	100	93
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	84	78	90	12	86	86	X	X	79
Känner sig trygg på sitt äldreboende	76	89	96	7	91	93	100	X	88
Känner förtroende för personalen	76	87	91	4	90	87	100	X	85
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	50	62	69	7	38	92	X	X	64
Möjligheterna att komma utomhus är bra	71	58	69	11	64	67	X	X	57
Besväras inte av ensamhet	25	32	44	12	14	60	X	X	35
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	53	90	77	-13	60	86	X	X	75
Har lätt att få träffa läkare vid behov	48	54	75	21	44	83	X	X	54
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	86	94	96	2	91	100	X	X	83
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	72	78	93	15	75	100	86	100	81
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	38	51	48	-3	27	64	43	57	47
Fungerande samarbete med närstående	83	91	97	6	100	100	X	X	86

Särskilt boende i jämförelse med övriga Sverige

För första gången så är medborgarna i Höörs kommun på samtliga 22 frågor nöjdare än genomsnittet i Sverige. Vid 2017 års undersökning hade Höörs kommun ett bättre resultat än riksgenomsnittet på 13 frågor. Störst skillnad är det för frågorna "Har lätt att få träffa läkare vid behov"(21%-enheter), "Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar"(18 %-enheter) och "Personalen har tillräckligt med tid för arbetet"(17 %-enheter).

Olika svar beroende på vem som har svarat

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?



När den äldre själv har varit delaktig i att besvara enkäten uppger 100 % att de är nöjda med sitt äldreboende. När någon annan har svarat är motsvarande siffra 91 %. Samtliga av de som har uppgett att de har ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd är nöjda med sitt äldreboende.

De som är mellan 65-79 år är nöjdare med sitt äldreboende än de över 80 år. Samtliga mellan 65-79 år precis som föregående år är nöjda.

Samtliga män och 90% av kvinnorna är nöjda med sitt äldreboende.

Jämfört med föregående år så har nöjdheten för grupperna "Någorlunda/ganska/mycket dåligt hälsotillstånd" och "80 år eller äldre" ökat mest, 22 %-enheter.

Bemötande

Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?	Höör 2017	Höör 2018	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%	10%	9%
Kommenterat dig, dina saker eller ditt rum/lägenhet negativt	6%	5%	3%
Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	11%	5%	5%
Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn	9%	7%	6%
Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får	6%	5%	8%
Ignorerat dina önskemål i samband med måltidssituationen	6%	2%	6%
Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	0%	0%	4%
Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	6%	2%	7%
Visat avsmak i samband med omvårdnad	0%	0%	1%
På annat sätt har agerat olämpligt	3%	0%	5%
Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående	74%	81%	76%

81% uppger att de inte har upplevt någon av de definierade situationerna gällande bemötande. Genomsnittet i Sverige är 76%.

Slutsatser

Särskilt boendeenkäten

Resultatet för de särskilda boendena visar på stora positiva förändringar på de flesta frågor jämfört med år 2017. Höörs kommun påvisar på samtliga 22 områden högre nöjdhet än Sverige genomsnittet.

De som anger att de har ett ganska dåligt eller mycket dåligt hälsotillstånd har minskat från 49 % till 33 %. Detta kan ha påverkat nöjdheten på frågorna positivt.

Den enskilda fråga som har förändrats mest jämfört med år 2017 är frågan om hur lätt det är att träffa en läkare vid behov. Anledningen till ökningen är troligtvis att det upprättas fler samordnade individuella planer (SIP), vilket är en planering av vården för medborgaren, där framförallt läkare och sjuksköterska medverkar.

Vid 2017 års undersökning ökade nöjdheten vad gäller hur lätt det är att komma i kontakt med en sjuksköterska vid behov väldigt mycket. Årets undersökning visar att har sjunkit med 13 procentenheter jämfört med år 2017, resultatet är dock något över riksgenomsnittet. Minskningen beror troligen på vakanta sjukskötersketjänster vilket har inneburit att sjuksköterskor på särskilt boende även har fått arbeta i ordinärt boende.

93% är sammantaget nöjd med sitt äldreboende 2018. År 2017 var nöjdheten på samma fråga 78%. Under de år som enkäten har genomförts så har Höörs kommun aldrig tidigare haft en sammantagen nöjdhet som har varit högre än 80%. Troliga anledningar är bland annat att möjligheten till utevistelse har ökat som en följd av till följd av en tydlig strukturerad arbetsplanering. Under året har värdegrundsdiskussioner prioriterats på arbetsplatsträffar. Boenderåd och anhörigträffar har genomförts under året. Möjlighet till dagliga aktiviteter erbjuds kontinuerligt.

En tydlig struktur för arbetsplanering som bygger på kontaktmannaskap har tagits fram. Vilket innebär att fördelningen av arbetsbelastningen har blivit jämnare.

Medborganas åsikter och önskemål framgår tydligt i genomförandeplanen som skrivs i jag-form.