

Analys av Socialstyrelsens brukarenkät 2019 – Hemtjänst och Särskilt boende



Höörs
kommun

2019-11-18
Anders Svensson

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 2019 till samtliga personer som ingick i respektive kommuns målpopulation. För Höörs kommuns del skickades 123 enkäter till hemtjänsttagare ut. Till personer som bodde på särskilt boende skickades 90 enkäter ut.

Målpopulation för hemtjänst

- Personerna ska ha fyllt 65 år senast den 31 december 2018.
- Personerna ska bo i ordinärt boende och ha ett verkställt biståndsbeslut (enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL) om hemtjänst den 31 december 2018. 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 2018.
- Personerna ska ha ett verkställt biståndsbeslut (4 kap. 1 § socialtjänstlagen, SoL) om permanent särskilt boende den 31 december 2018.

Svarsfrekvens

Av de totalt 123 enkäter som skickades ut till personer med hemtjänst skickades 79 enkäter in. Därmed blir svarsfrekvensen 64 %. 42 % av enkäterna besvarades av medborgaren själv eller av medborgaren tillsammans med någon. Resterande 58 % besvarades utan att medborgaren var med.

För personer med särskilt boende skickades 38 av de utskickade 90 enkäterna in. Det innebär en svarsfrekvens på 42 %. 29 % av enkäterna besvarades av medborgaren själv eller medborgaren tillsammans med någon annan. 71 % 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 2016	23%	45%	32%
	Höör 2017	16%	49%	34%
	Höör 2018	24%	43%	33%
	Höör 2019	18%	42%	40%
	<i>Höör 2019 Kvinnor</i>	15%	43%	40%
	<i>Höör 2019 Män</i>	24%	40%	36%
	Skåne 2019	29%	46%	25%
	Sverige 2019	31%	46%	23%

Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	År	Nej	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär
	Höör 2016	47%	47%	5%
	Höör 2017	40%	51%	10%
	Höör 2018	37%	54%	9%
	Höör 2019	38%	54%	8%
	<i>Höör 2019 Kvinnor</i>	40%	49%	11%
	<i>Höör 2019 Män</i>	36%	64%	0%
	Skåne 2019	48%	44%	8%
	Sverige 2019	52%	41%	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 2016	16%	56%	28%
	Höör 2017	12%	55%	33%
	Höör 2018	13%	52%	35%
	Höör 2019	18%	49%	33%
	<i>Höör 2019 Kvinnor</i>	19%	42%	40%
	<i>Höör 2019 Män</i>	16%	64%	20%
	Skåne 2019	24%	52%	23%
	Sverige 2019	28%	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. 40% bedömer sitt hälsotillstånd som mycket eller ganska dåligt. Genomsnittet i Sverige är 23%. Genomsnittet för Skåne är 25 %.

38 % svarar att de *inte* har några besvär av ängslan, oro eller ångest vilket är en bit under genomsnittet i Sverige (52%) och för Skåne (48%). Resultatet för Höörs kommun är ungefär samma som under de senaste två åren.

I sammanställningen över hela Sverige så uppger 28% av de svarande att de går själv utan svårigheter. I Höör är det 18%, och för Skåne 24 %.

Kvinnorna har bedömt sitt hälsotillstånd som sämre år 2019 än vid 2018 års undersökning. Vid förra årets undersökning bedömde 29% av kvinnorna att de hade ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd. 2019 har siffran sjunkit till 15%. 24% av männen bedömer sitt hälsotillstånd som mycket eller ganska gott, vilket är en förbättring från 2018.

När det gäller rörligheten inomhus så bedömer fler kvinnor(40%) än män(20%) att de har stora svårigheter att gå själva. Vid fjolårets undersökning var det tvärtom.

Resultatet på frågorna om hemtjänst

(Se tabell på sidan 4)

På merparten av frågorna har medborgarna blivit mindre nöjda än föregående år. Frågan "Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar" som förra året gick framåt med 15 procentenheter har i årets undersökning sjunkit tillbaka med 17 procentenheter. Även gällande frågan "Kan påverka vid vilka tider man får hjälp" har medborgarna blivit mer negativa, 18 procentenheter färre är nöjda än föregående år.

"Personalen kommer på avtalad tid" visade 2018 en nöjdhet på 92%. 2019 har nöjdheten sjunkit till 77%.

Vid fjolårets undersökning hade nöjdheten på frågan "Handläggjarbeslutet är anpassat efter den äldres behov" sjunkit med 13 procentenheter. Orsaken till detta förklarades med att de nya riktlinjer för ordinärt boende som infördes under hösten 2017 hade gjort att förväntningarna inte stämde överens med hjälpen som faktiskt ges. Vid årets undersökning har fler blivit nöjda med handläggjarbeslutet. Troligen för att riktlinjerna är mer kända för medborgarna nu än vid förra årets undersökning.

Sammantaget är 92% av de svarande nöjda med hemtjänsten.

Hemtjänst

Fråga	2016 (%)	2017(%)	2018(%)	2019(%)	Förändring 2018-2019 (%-enheter)	Genomsnitt Sverige 2019 (%)
Handläggarbeslutet är anpassat efter den äldres behov	73	69	56	67	11	73
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	63	59	57	52	-5	64
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	55	45	55	37	-18	60
Personalen tar hänsyn till den äldres åsikter och önskemål	86	89	92	82	-10	86
Personalen utför sina arbetsuppgifter bra	85	85	93	88	-5	86
Personalen kommer på avtalad tid	86	85	92	77	-15	84
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	83	74	80	69	-11	82
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	65	58	73	56	-17	66
Får bra bemötande av personalen	98	96	97	95	-2	97
Besväras inte av ensamhet	31	36	41	30	-11	47
Känner förtroende för personalen	84	89	92	87	-5	90
Känner sig trygg hemma med hemtjänst	74	80	85	89	4	86
Har lätt att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov	78	76	79	77	-2	77
Är sammantaget nöjd med hemtjänsten	86	90	89	92	3	88

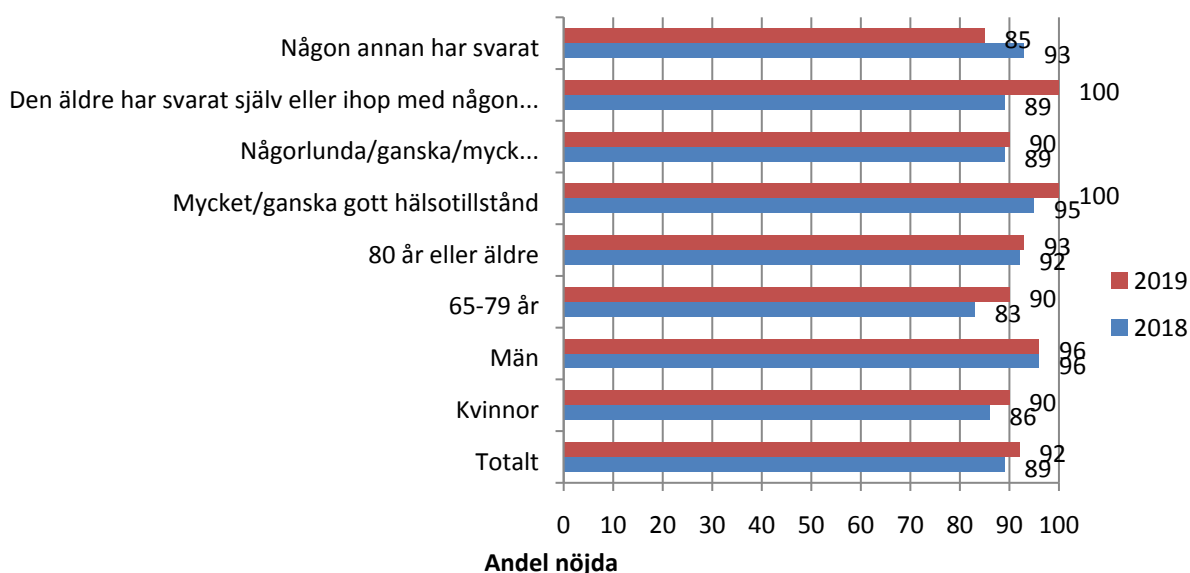
Hemtjänsten i jämförelse med övriga Sverige

Vid fjolårets undersökning hade Höörs kommun bättre resultat än Sverige i genomsnitt på sju frågor. På två frågor hade Höör samma nöjdhet som i Sverige.

Vid årets undersökning får Höörs kommun bättre resultat på tre frågor, "Personalen utför sina arbetsuppgifter bra", "Känner sig trygg hemma med hemtjänst" och "Är sammantaget nöjd med hemtjänsten". På en fråga 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 100% att de är nöjda med hemtjänsten. När någon annan har svarat säger 85% att de är nöjda med hemtjänsten. Män är generellt lite nöjdare än kvinnor. Personer med gott hälsotillstånd är nöjdare med hemtjänsten än de som bedömer sitt hälsotillstånd som sämre. Män är nöjdare än kvinnor.

Jämfört med 2018 så har svaren från enkäterna där medborgaren själv har medverkat blivit bättre. Även de mellan 65-79 år har blivit mer positiva för hemtjänsten sammantaget.

Bemötande

Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?	Höör 2018	Höör 2019	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	7%	11%	7%
Kommenterat dig, dina saker eller ditt hem negativt	2%	4%	2%

Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	4%	4%	3%
Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn	5%	3%	3%
Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får	2%	8%	5%
Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	5%	3%	2%
Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	4%	4%	2%
Visat avsmak i samband med omvårdnad	1%	0%	1%
På annat sätt har agerat olämpligt	4%	7%	3%
Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående	85%	74%	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. 74% av de svarande anger att de inte har råkat ut för någon av situationerna. Det är en försämring från år 2018 då 85% svarade att de inte hade råkat ut för någon av situationerna. Resultatet på frågorna är sämre än genomsnittet i Sverige där 85% av de svarande uppger att de inte har råkat ut för någon av situationerna.

Slutsatser

Resultatet för hemtjänsten i Höörs kommun har försämrats på de flesta frågor sedan 2018 års undersökning. Den övergripande nöjdheten har dock fortsatt att öka och 92% anser nu att de är sammantaget nöjda med sin hemtjänst.

67 % av medborgarna upplever att handläggarens beslut är anpassat efter den äldres behov jämfört med 56 % i fjol. Under fjolåret infördes restriktivare riktlinjer i hemtjänsten som medförde en snävare tolkning av begreppet "skälig levnadsnivå", vilket sannolikt var orsaken till att man var mindre nöjd. Att nöjdheten är högre i år kan bero på att riktlinjerna nu är mer kända bland medborgarna och förväntningarna på vad hemtjänst innebär är anpassade till dessa.

På frågor gällande personalens arbete, t.ex. information om förändringar, tid för att utföra arbetet och möjligheten att påverka vid vilka tider man får hjälp har nöjdheten gått tillbaka kraftigt. Det finns säkert flera orsaker till detta men troligtvis påverkar förväntningar på hur hjälpen ska utföras resultatet. Att ytterligare förtydliga hur insatserna från hemtjänsten utförs påverkar troligen förväntningarna och i förlängningen resultatet på frågorna.

Även om 95% är nöjda med det övergripande bemötandet så har andelen personer som inte upplevt någon av de specifika situationer som Socialstyrelsen anger i enkäten sjunkit från 85% till 74%. En tydlig orsak till detta är svår att peka på utan kräver fortsatt analys.

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 2019" påverkar hälsovariablerna starkt hur nöjd man är med insatserna.

2. Särskilt boende

Hälsa

Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	År	Mycket gott/ Ganska gott	Någorlunda	Ganska dåligt/ Mycket dåligt
	2016	15%	50%	35%
	2017	31%	21%	49%
	2018	33%	33%	33%
	2019	26%	29%	45%
	<i>Höör 2019 Kvinnor</i>	23%	27%	50%
	<i>Höör 2019 Män</i>	33%	33%	33%
	Skåne 2019	29%	40%	31%
	Sverige 2019	28%	40%	32%

Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	År	Nej	Ja, lätta besvär	Ja, svåra besvär
	2016	32%	59%	9%
	2017	39%	42%	18%
	2018	36%	49%	15%
	2019	38%	51%	11%
	<i>Höör 2019 Kvinnor</i>	40%	44%	16%
	<i>Höör 2019 Män</i>	33%	67%	0%
	Skåne 2019	39%	48%	13%
	Sverige 2019	40%	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
	2016	6%	31%	63%
	2017	13%	33%	55%
	2018	13%	31%	56%
	2019	13%	26%	61%
	<i>Höör 2019 Kvinnor</i>	8%	31%	62%
	<i>Höör 2019 Män</i>	25%	17%	58%
	Skåne 2019	17%	37%	46%
	Sverige 2019	17%	38%	46%

Resultat

När medborgarna bedömer sitt allmänna hälsotillstånd bedömer 26 % att de har ett mycket gott eller ganska gott hälsotillstånd. Det är något sämre än år 2018. De som anger att de har ett ganska dåligt eller mycket dåligt hälsotillstånd har ökat från 33 % till 45 %. I Sverige och Skåne är det i genomsnitt 28 % respektive 29% som anser sig ha ett mycket eller ganska gott hälsotillstånd.

38 % av de svarande från Höörs kommun uppger att de inte har några besvär av ångslan, oro eller ångest. Genomsnittet för Sverige är 40%, och för Skåne 39 %.

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

Män i Höörs kommun upplever sin hälsa som bättre än kvinnorna, både gällande allmänt hälsotillstånd och rörlighet. Däremot är det fler kvinnor som inte 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 är det ungefär lika många frågor som har gått framåt som har gått bakåt. Den fråga som visar störst positiv förändring är "Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål" som har förbättrats med 17 %-enheter för Höörs kommuns del.

Frågan "Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov" har ökat med 13 procentenheter. "Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet" har gått framåt med 12 procentenheter.

Den fråga som har försämrats mest är "Besvärar inte av ensamhet" där nöjdheten har minskat med 20 procentenheter.

Andelen medborgare som är "sammantaget nöjda med äldreboendet" har minskat med 4 procentenheter. Nöjdheten är dock fortfarande på en hög nivå (89 %).

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

SÄBO 2019

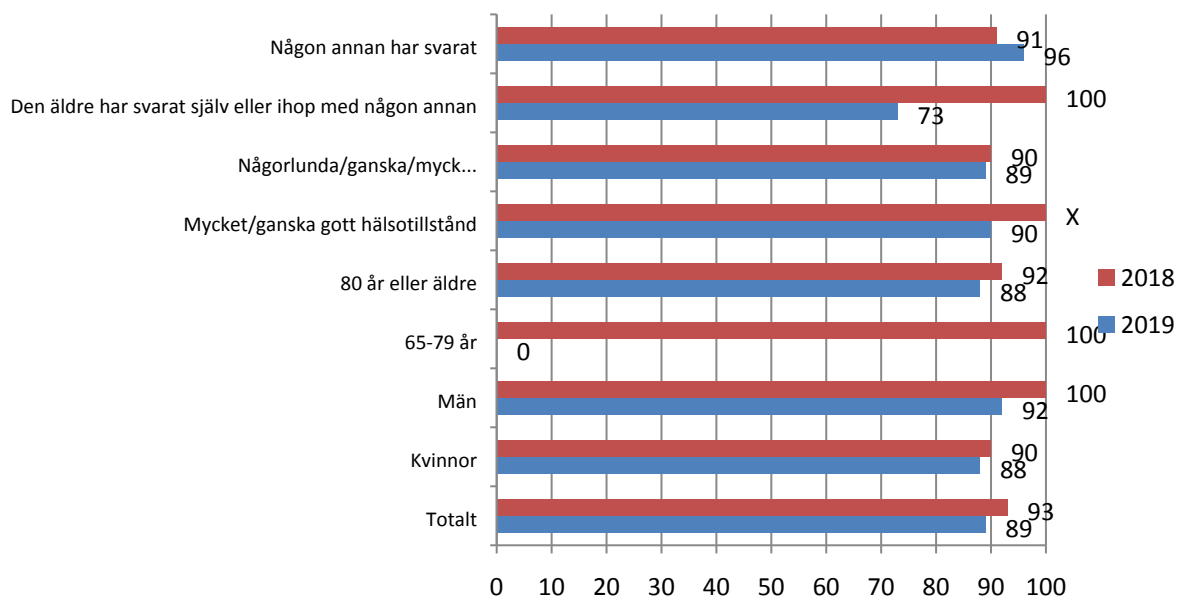
Fråga	Hela kommunen					Per särskilt boende			Genomsnitt Sverige 2019 (%)
	2016 (%)	2017 (%)	2018 (%)	2019 (%)	Förändring 2018-2019 (%-enheter)	Björken 2019 (%)	Skogsgl 2019 (%)	Åtorp 2019 (%)	
Fick plats på önskat äldreboende	89	97	92	83	-9	X	91	100	87
Trivs med sitt rum/sin lägenhet	71	77	77	78	1	X	64	100	74
Tycker det är trivsamt i gemensamma utrymmen	77	65	66	71	5	X	57	86	63
Tycker det är trivsamt utomhus runt boendet	71	87	75	88	13	X	77	86	67
Tycker att maten smakar bra	66	74	83	86	3	X	71	89	74
Upplever måltiderna som en trevlig stund	69	67	72	71	-1	X	62	75	68
Personalen har tillräckligt med tid för arbetet	78	78	89	86	-3	X	86	90	72
Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar	52	58	66	72	6	X	67	75	47
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	48	72	69	71	2	X	91	67	60
Får bra bemötande från personalen	89	91	100	100	0	X	100	100	93
Personalen tar hänsyn till brukarens egna åsikter och önskemål	84	78	90	84	-6	X	85	75	79
Känner sig trygg på sitt äldreboende	76	89	96	95	-1	X	93	100	88
Känner förtroende för personalen	76	87	91	97	6	X	100	100	85
Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet	50	62	69	72	3	X	69	75	63
Möjligheterna att komma utomhus är bra	71	58	69	69	0	X	71	38	58
Besväras inte av ensamhet	25	32	44	24	-20	X	15	30	35
Har lätt att få träffa sjuksköterska vid behov	53	90	77	89	12	X	93	90	75
Har lätt att få träffa läkare vid behov	48	54	75	64	-11	X	50	86	54
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	86	94	96	89	-7	X	93	80	83
Är sammantaget nöjd med äldreboendet	72	78	93	89	-4	X	86	100	81
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	38	51	48	65	17	X	69	60	47
Fungerande samarbete med närstående	83	91	97	94	-3	X	92	100	86

Särskilt boende i jämförelse med övriga Sverige

På 20 av 22 frågor är medborgarna i Höörs kommun mer nöjda än genomsnittet i Sverige. Störst skillnad är det för frågorna "Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar"(25%-enheter) och "Det är trivsamt utomhus runt boendet"(21 %-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 (vilket 11 personer var) uppger 73 % att de är nöjda med sitt äldreboende. 2018 var det 100 % som var nöjda. När någon annan har svarat är motsvarande siffra 96 %. Oavsett om man bedömer sitt hälsotillstånd som gott eller dåligt så är man ungefär lika nöjd med äldreboendet.

Vid de två senaste årens undersökningar har samtliga mellan 65-79 år varit nöjda med sitt äldreboende, i år har för få svar inkommit för att redovisa resultatet.

92% av männen och 88% av kvinnorna är nöjda med sitt äldreboende.

Bemötande

Har du under det senaste året upplevt något av följande i dina kontakter med personalen?	Höör 2018	Höör 2019	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	10%	6%	9%
Kommenterat dig, dina saker eller ditt rum/lägenhet negativt	5%	6%	3%
Behandlat dig respektlöst genom ordval, tilltal eller gester	5%	9%	5%
Talat förminskande till dig t.ex. som om du vore ett barn	7%	0%	6%
Nonchalerat dina önskemål i samband med den hjälp du får	5%	6%	8%

Ignorerat dina önskemål i samband med måltidssituationen	2%	9%	6%
Inte visat respekt vid t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	0%	3%	4%
Varit hårdhänt i samband med t.ex. toalettbesök, dusch eller påklädning	2%	3%	7%
Visat avsmak i samband med omvårdnad	0%	0%	1%
På annat sätt har agerat olämpligt	0%	9%	5%
Nej, jag har under det senaste året inte upplevt något av ovanstående	81%	82%	76%

82% uppger att de inte har upplevt någon av de definierade situationerna gällande bemötande. Genomsnittet i Sverige är 76%.

Slutsatser

Särskilt boendekenkäten

Resultatet för de särskilda boendena visar precis som föregående år på en hög nöjdhet. Höörs kommun påvisar på 20 av 22 områden en högre nöjdhet än Sverige-genomsnittet. Ungefär lika många frågor har visat på högre nöjdhet som på lägre nöjdhet än år 2018.

De som anser sig ha ett ganska dåligt eller mycket dåligt hälsotillstånd har ökat från 33 % till 45 %. Detta verkar dock inte ha påverkat nöjdheten nämnvärt.

Den enskilda fråga som har förändrats mest jämfört med år 2018 är frågan om medborgaren inte besväras av ensamhet. Från 44 procentenheter till 24 procentenheter. Sedan år 2013 har svaret på denna fråga pendlat mellan 13-44 %-enheter. Svaret är svårtolkat då känslan av ensamhet kan bero på individuella förutsättningar som t.ex. hur ofta man träffar vänner och anhöriga.

Andelen medborgare som vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål har ökat med 17 procentenheter. Genomgång av klagomål och synpunkter sker på närståendeträffar. Synpunktsblanketter har gjorts mer synliga på de särskilda boendena.

89% är sammantaget nöjda med sitt äldreboende 2019. Precis som vid 2018 års undersökning så är nöjdheten högre än Sverige-genomsnittet. Troliga anledningar är bland annat att möjligheten till utevistelse är bra som en 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.