

Datum
2017-10-26

Handläggare
Christina Nilsson

Direkttelefon
0380-51 85 07

E-postadress
Christina.nilsson@nassjo.se



SOCIALFÖRVALTNINGEN
NÄSSJÖ KOMMUN

Socialnämnden

Information om resultat av socialstyrelsens brukarundersökning ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2017?”

Sammanfattning

Den årliga brukarundersökningen från socialstyrelsen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* har genomförts med samma tidplan även 2017.

I årets hemtjänstundersökning har andelen positiva svar ökat på alla 11 utförarfrågor jämfört med 2016 års undersökning. Det är både stora förbättringar och marginella förbättringar. Även i jämförelse med 2015 är resultatet bättre.

Årets resultat för särskilt boende står sig väl både i jämförelser med riket och Jönköpings län och i jämförelse med tidigare år.

Det finns i de båda undersökningarna enskilda frågor med lägre resultat och den fråga som är mest utmärkande för Nässjö kommun, både hemtjänst och i särskilt boende är den höga andel svarande med ensamhetsbesvär.

I motsats till tidigare år ses en skillnad utifrån vem som svarat på enkäten. De enkäter som besvarats utan brukarens medverkan har ett lägre resultat sammantaget.

Gemensamma prioriterade områden är ensamhetsbesvären, anhörigarbetet samt aktiviteter för att få fler brukare att själva vara aktiva vid besvarandet.

Arbetet med orsaksanalys och förbättringsåtgärder på enhetsnivå är igång under enhetschefernas ledning. Uppföljning av arbetet kommer att ske i januari.

Förslag till beslut

Informationen om resultatet på brukarundersökningen ”Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2017” läggs till handlingarna

Postadress	Gatuadress	Telefon (v)	Telefax	Bankgiro	Org. nr.	E-postadress
571 80 Nässjö	Kyrkogatan 4	0380-51 80 00	0380-156 59	452-8519	212 000-0548	socialforvaltningen@nassjo.se

Beskrivning av ärendet

Den årliga brukarundersökningen från socialstyrelsen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* har genomförts med samma tidplan även 2017. Socialstyrelsen begär i januari in register på alla brukare som är över 65 år och har hemtjänst alternativt bor i särskilt boende samt register över kommunens enheter. Kommunen får sedan kvalitetssäkra den koppling som görs för att sedan resultatet ska kunna redovisas per enhet.

I maj skickar socialstyrelsen ut enkäter till alla registrerade brukare. I år kompletterade äldreomsorgen detta utskick med en information om vikten att svara på enkäten och vara delaktig som brukare. Med i utskicket fanns också synpunktsbroschyren.

I mitten av oktober publicerades resultatet av undersökningen på kommunnivå och på enhetsnivå om enheten har minst sju svarande.

För äldreomsorgen i Nässjö kommun betydde det att alla enheter i hemtjänsten samt alla särskilda boende utom Forsbacka har fått enhetsresultat.

I anslutning till publicering av resultatet på brukarundersökningen kommer också resultatet på öppna jämförelser enhetsundersökning. Den är resultatet på socialstyrelsens enkät till alla enheter och behandlar ett antal kvalitetsfrågor inom enhetens vård- och omsorg.

I äldreguiden kan framför allt allmänheten se en sammanställning och jämförelse mellan brukarundersökningens resultat och enhetsundersökningens resultat. Den jämförelsen är också till hjälp i enhetens analys för att se likheter och skillnader av brukarnas och verksamhetens bild av kvaliteten på enheten.

I år har publiceringen av enhetsundersökningen blivit 1-2 månader försenad och därmed också publiceringen i äldreguiden.

Socialförvaltningen har i år snävat till tidplanen för att analys- och förbättringsarbetet ska komma igång snabbt. Det är positivt men förseningen från socialstyrelsen gör att den rapport som de årligen ger ut ännu inte är publicerad.

Förvaltningen följer dock socialstyrelsens arbete och tar med den kommande rapporten i arbetet.

Resultat Nässjö kommun

Hemtjänst

Antal svarande och svarsfrekvens

År	Antal	%
2015	294	68%
2016	290	65%
2017	294	69%

Vem svarade på enkäten?

År	Brukaren själv eller tillsammans med någon annan	Endast någon annan
2015	56%	44%
2016	48%	52%
2017	52%	48%

I årets undersökning har andelen positiva svar ökat på alla 11 utförarfrågor jämfört med 2016 års undersökning. Det är både stora förbättringar och marginella förbättringar. Även i jämförelse med 2015 är resultatet bättre.

Högst andel positiva svar i årets undersökning får, liksom de två tidigare åren, frågorna om bemötande, förtroende och att man är sammantaget nöjd med hemtjänsten. På frågan om bemötande har 98% svarat att de alltid eller oftast blir bra bemötta av personalen, på frågan om man känner förtroende för personalen har 93% svarat att man känner förtroende för alla eller de flesta och på frågan om man är sammantaget nöjd med hemtjänsten svarar 91% att man är mycket eller ganska nöjd.

På frågorna som handlar om bemötande, utförande och inflytande syns den största förbättringen på tidsfrågorna - kunna påverka tiden för insatsen, personalen har tillräckligt med tid och brukaren får meddelande om tillfälliga förändringar.

På frågorna som handlar om trygghet och tillgänglighet syns den största förbättring på frågan - det är lätt att få kontakt med personalen, en förbättring på 13%-enheter.

Besvär med ensamhet ökar, den frågan har färre positiva svar i årets undersökning även om svarandegruppen sammantaget bedömer sitt hälsotillstånd mer positivt än tidigare år.

Svaren kan filtreras på bland annat kön, ålder, hälsotillstånd och vem som svarat på enkäten.

I årets resultat är skillnaderna utifrån kön och ålder relativt små. Liksom tidigare år är resultatet för gruppen som bedömt sitt hälsotillstånd som någorlunda eller dåligt sämre på alla frågorna. Minst skillnad ses i bemötandefrågan och i frågan om personalens hänsyn till synpunkter och önskemål.

I årets resultat ses vidare, till skillnad mot tidigare år, ett sämre resultat då enkäten besvarats av enbart någon annan och skillnaden är stor på många frågor. Störst skillnad ses i tidsfrågorna – personalen kommer på avtalad tid, kunna påverka tiden för insatsen och brukaren får meddelande om tillfälliga förändringar. Minst skillnad får frågorna om förtroende och trygghet och i bemötandefrågan syns ingen skillnad.

Den som hjälpt brukaren alternativt svarat utan brukarens medverkan har möjlighet att svara på en fråga om upplevelsen av hur samarbetet med hemtjänstpersonalen fungerar. Resultatet på den frågan är 93% nöjdhet. Något högre då enbart någon annan svarat och en noterbar förbättring i jämförelse med tidigare år.

I jämförelse med riksgenomsnittet och snittet i Jönköpings län har frågorna om - biståndsbeslutet är anpassat till behovet och personalen tar hänsyn till synpunkter och önskemål bäst resultat i Nässjö.

För övrigt är Nässjös resultat på riksnivå i de flesta frågor. 2016 låg resultatet under riksnivå. Jönköpings län sammantaget har fortfarande ett bättre resultat.

Den fråga där resultatet för Nässjö är sämre än både länet och riket är frågan om ensamhetsbesvär.

Särskilt boende

Antal svarande och svarsfrekvens

År	Antal	%
2015	150	58
2016	155	62
2017	145	58

Vem svarade på enkäten?

År	Själv eller ihop med någon annan	Enbart någon annan
2016	32%	68%
2017	36%	64%

Årets resultat står sig väl både i jämförelser med riket och Jönköpings län och i jämförelse med tidigare år.

Högst andel positiva svar i årets undersökning får, liksom de två tidigare åren, frågorna om bemötande, förtroende och trygg på boendet. På frågan om bemötande har 97% svarat att de alltid eller oftast blir bra bemötta av personalen, på frågan om man känner förtroende för personalen har 91% svarat att man känner förtroende för alla eller de flesta och på frågan om man känner sig trygg på boendet har 90% svara att man känner sig mycket eller ganska trygg.

På frågorna om boende- och måltidsmiljö är resultatet något sämre än föregående år med undantag av frågorna om aktiviteter och utevistelse där resultatet är bättre.

Resultatet på området inflytande och bemötande är tillbaka på 2015 års goda nivå efter ett lite sämre resultat 2016.

Trygghet och tillgänglighetfrågornas resultat är inte riktigt tillbaka på 2015 års resultat men frågorna har en hög andel positiva svar och skillnaderna är små.

Besvär med ensamhet ökar, även om den frågan haft få positiva svar tidigare år är de ännu färre i år och nedgången är stor.

När svaren filtreras utifrån kön är det ingen noterbar skillnad på de flesta frågorna. Sammantaget är kvinnor något nöjdare. Jämfört med tidigare år har männen blivit något mer kritiska och kvinnorna mer nöjda, vilket gör att resultaten utjämnats ur könsperspektiv.

Åldersjämförelsen visar inte heller på några stora skillnader men liksom tidigare år svarar den äldre gruppen 80 år och äldre i högre grad positivt på fler frågor än den yngre gruppen.

Gruppen som svarat någorlunda eller dåligt på frågorna om hälsotillstånd har en lägre andel positiva svar i samtliga frågor men skillnaderna är inte så stora som vid 2016-års undersökning. I den gruppen var det mer än 8 av 10 enkäter som besvarades av enbart någon annan.

Resultat utifrån om den enskilde svarat själv, med eller utan hjälp, eller om enkäten besvarats av enbart av någon annan har det i tidigare mätningar varit små skillnader. I årets mätning är skillnaderna större även i särskilt boende även om de inte är så stora som i hemtjänstresultatet. I gruppen där enbart någon annan svarat ses en lägre andel positiva svar på flertalet av frågorna. På bemötande- och tillgänglighetsfrågorna syns ingen skillnad och den enda fråga där den gruppen står för fler positiva svar är frågan om trivsel i gemensamma lokaler.

I jämförelse med riksgenomsnittet och snittet i Jönköpings län har Nässjö högre andel positiva svar på flera frågor exempelvis frågan om måltidsupplevelsen, att personalen har tillräckligt med tid, att personalen tar hänsyn till synpunkter och önskemål samt frågorna om bemötande och förtroende. På övriga frågor är Nässjös

resultat på riksgenomsnittet förutom på frågan om ensamhetsbesvär där andelen positiva svar är färre än både länet och riket.

Analys- och förbättringsarbete

Sammanfattningsvis är årets resultat bättre än 2016 särskilt när det gäller hemtjänsten. Det finns områden som trots det behöver analyseras mer för att få en bättre kvalitet. Detta gäller både för äldreomsorgen sammantaget samt för enskilda enheter inom hemtjänst och särskilt boende.

Förbättringsarbete för ökad kvalitet kan initieras både i jämförelse med tidigare år och med andra kommuner men också där andelen positiva svar är lågt.

Äldreomsorgens enhetschefer har uppdraget att med brukarundersökningens resultat som grund analysera och arbeta tillsammans med personal och svarande så att orsaker blir klargjorda och förbättringar genomförs. Det arbetet är redan igång och avstämning sker vid kvalitetsuppföljningar i januari.

Gemensamma prioriterade områden i analys och förbättringsarbetet är ensamhetsbesvären, anhörigarbetet samt aktiviteter för att få fler brukare att själva vara aktiva vid besvarandet.

Bilagor

Presentation 2017 Äldre om särskilt boende i Nässjö – endast i digital form

Presentation 2017 Äldre om hemtjänst i Nässjö – endast i digital form

Prövning enligt barnkonventionen

Berör ärendet direkt eller indirekt barn så att en prövning enligt barnkonventionen behöver göras?

Ja, gå vidare.

Nej, Motivera (radera resterande del av prövningen).

Gäller uteslutande personer över 65 år.

Socialförvaltningen

Malin Johansson
Utvecklingschef

Christina Nilsson
Utvecklingsledare