

Information om resultat brukarundersökning äldreomsorgen 2024

Förslag till beslut

Direktionen för Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje noterar informationen till protokollet.

Ann-Sophie Holgersson
Förbundsdirektör

Sammanfattning

Informationsärendet avser den brukarundersökning som Socialstyrelsen genomför årligen, "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" och specifikt resultatet för 2024 och vissa jämförelser mellan de senaste tre åren.

Syftet med Socialstyrelsens brukarundersökning är att kartlägga de äldres uppfattning om sin äldreomsorg. De som deltagit i undersökningen är personer 65 år och äldre som den 31 december 2023 hade hemtjänst eller bodde på ett särskilt boende för äldre. Dessa personer fick möjlighet att besvara en enkät och tycka till om den äldreomsorg de haft under 2024.

Genom åren har Norrtälje över lag haft positiva brukaromdömen. I 2024 - års undersökning ger 88 procent av de som har hemtjänst och 83 procent av de boende på äldreboenden höga betyg för omsorgen i sin helhet. Det är högre än såväl rikssnittet som för Stockholms län.

Brukarundersökningen genomförs varje år under våren och resultaten publiceras under hösten med nationella, regionala och lokala resultat för både hemtjänsten och särskilda boenden.

Resultaten i brukarundersökningen används för jämförelser och som underlag för utveckling och förbättring av äldreomsorgen. Även verksamheterna själva får svara på ett antal frågor. Som invånare och anhörig får man del av svar och jämförelser i Socialstyrelsens Äldreguide, [Hitta & jämför äldreomsorg - Äldreguiden](#).

Beskrivning av ärendet

Resultatet i Socialstyrelsens årliga brukarundersökning, "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" är ett underlag för jämförelser och för utveckling och förbättring av äldreomsorgen tillsammans med verksamheterna. Resultaten, det vill säga brukarnas uppfattning om den omsorg de får, följs också upp som en årlig indikator i kommunalförbundets verksamhetsplan; brukarnas uppfattning om hemtjänsten i sin helhet samt brukarnas uppfattning om särskilt boende i sin helhet.

Under flera års tid visar Socialstyrelsens brukarundersökning att äldreomsorgen i Norrtälje kommun behåller höga och goda resultat i relation till både riket i stort och till Stockholms län. Omdömena för såväl hemtjänsten som för särskilt boende visar goda omdömen genom åren. I 2024-års undersökning ger 88 procent av de som har hemtjänst och 83 procent av de boende på särskilda äldreboenden höga betyg för omsorgen i helhet. Det är högre än såväl rikssnittet som för Stockholms län. Jämförelsesiffror för nöjdheten hemtjänsten i riket låg 2024 på 85 procent riket och på 82 procent för Stockholms län. Nöjdheten för särskilt boende i riket låg på 79 procent och samma procent även för Stockholms län.

I undersökningens resultat visas jämförelser mellan de tre senaste åren inom olika områden för hemtjänst och säbo, beskrivs närmare nedan.

Hemtjänsten:

I 2024-års undersökning svarade totalt 81 138 personer med hemtjänstinsatser i riket, vilket är 55,4 procent av de som hade möjlighet att delta. I Norrtälje svarade 682 personer, vilket är 57,3 procent av de tillfrågade. Det är fler kvinnor än män som svarat, 62 procent kvinnor och 38 procent män. Utfallet har varit liknande tidigare år.

Frågeområden som tas upp där också jämförelser mellan de senaste tre åren kan göras är:

- Kontakter med kommunen
- Hjälpens utförande
- Bemötande och inflytande
- Trygghet, förtroende och tillgänglighet
- Hemtjänsten i sin helhet.

Nya frågeområden i 2024-års undersökning var frågor om personalens språkkunskaper och kompetens. Här fick personalen

inom både hemtjänsten och säbo goda omdömen för både språk och kompetens, 91 procent för personalens språkkunskaper och 89 procent för personalens kompetens, högre siffror än riket och för länet.

Resultaten är goda inom samtliga områden för hemtjänsten. Exempelvis är omdömena om hemtjänsten i sin helhet konstant höga de senaste åren; 2022 låg det på 91 procent, 2023 på 90 procent och för 2024 ligger omdömet om hemtjänsten i sin helhet på 88 procent.

Något lägre omdömen noteras inom områden som handlar om kommunikation mellan verksamheter och brukare. Det handlar exempelvis om vart man vänder sig med synpunkter och klagomål, att personalen meddelar om tillfälliga förändringar samt att kunna påverka vid vilka tider personalen kommer.

Den 1 juli 2023 infördes fast omsorgskontakt inom hemtjänsten, vilket innebär att brukaren ska erbjudas möjlighet till en fast omsorgskontakt, det vill säga en legitimerad undersköterska. I 2024-års undersökning svarar 34 procent att de brukar träffa sin fasta omsorgskontakt. Det blir ett resultat som fortsatt följs kommande år.

Särskilt boende:

I 2024-års undersökning svarade totalt 32 414 personer i riket, vilket är 44,1 procent av de som hade möjlighet att delta. I Norrtälje svarade 402 personer, vilket är 48,7 procent av de tillfrågade som bor på särskilt boende. Det är fler kvinnor som svarat på undersökningen; 65 procent kvinnor, 35 procent män. Det har varit likande utfall tidigare år.

Övergripande frågeområden för särskilt boende är:

- Boendemiljö
- Mat och måltidsmiljö
- Aktiviteter och möjlighet att komma utomhus
- Hjälpens utförande
- Bemötande och inflytande
- Trygghet och förtroende
- Tillgänglighet
- Hjälpen i sin helhet och synpunkter.

Nya frågeområden även för säbo för 2024 var språk och kompetens hos personalen och här är omdömena höga, för personalens språkkunskaper 87 procent och för personalens kompetens 86 procent.

När det gäller personalens bemötande ligger resultatet på 95 procent för 2024, en procent högre än de jämförbara tidigare två åren. De positiva omdömena om hjälpens utförande i sin helhet har ökat de senaste tre åren; från 81 procent (2021) till 83 procent 2024. Trygghet och förtroende är ett område som också ligger högt; på frågan om hur tryggt det är på boendet, är resultatet 88 procent för 2024, en ökning sedan 2022 (86 procent). I 2024 års-undersökning ligger förtroendet för personalen på 85 procent, en ökning sedan 2022 (82 procent).

Några områden med lägre resultat för särskilt boende är exempelvis att meddela tillfälliga förändringar till brukarna, tydliggöra vart brukarna vänder sig med synpunkter och klagomål, möjligheten att komma utomhus samt att träffa läkare vid behov.

Effekter för sammanhållen vård och omsorg

Resultatet i Socialstyrelsens brukarundersökning, "Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?" utgör en viktig grund för såväl förvaltningen som för verksamheterna att tillsammans utveckla och förbättra äldreomsorgen.

Barnperspektiv

Ärendet bedöms inte ha någon särskild påverkan ur ett barnperspektiv.

Förvaltningens synpunkter

Resultatet av Socialstyrelsens årliga brukarundersökning för äldreomsorgen ger värdefulla indikatorer på vad invånare med hemtjänstinsatser och invånare på särskilda boenden i Norrtälje kommun tycker om den omsorg de får. Bland annat visar resultatet att satsningar är fortsatt viktiga när det gäller kompetensutveckling. Utifrån uppdraget om en sammanhållen vård och omsorgen sker sedan hösten 2023, via statsbidrag, en möjlighet för verksamheterna att validera och utbilda medarbetare för att de ska få sin skyddade underskötersketitel.

Bilagor:

Bilaga 1 Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? (hemtjänsten)

Bilaga 2 Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? (särskilt boende).

Beslut skickas till

Norrtälje kommun (kommunstyrelsen@norrtalje.se)

Region Stockholm (registrator.rlk@regionstockholm.se)

Hälsa- och sjukvårdsförvaltningen

(registrator.hsf@regionstockholm.se)