



Gun-Marie Lindgren

046 - 359 59 50

gun-marie.lindgren@lund.se

Vård- och omsorgsnämnden

## Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2019? Verksamhetsresultat för Lund, hemtjänst och särskilt boende, Socialstyrelsen

### Sammanfattning

Socialstyrelsen har genomfört den nationella undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Undersökningen riktar sig till alla personer 65 år och äldre och som bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller bor i särskilt boende.

I 2019 års undersökning fick 219 991 personer med äldreomsorg möjlighet att medverka. 57 procent av dem, 124 997 personer, svarade på enkäten.

Årets enkätundersökning visar att 95 procent av de som har äldreomsorg anser att personalen alltid eller oftast bemöter dem på ett bra sätt. De som bor hemma med stöd av hemtjänst är något mer positiva än de som bor i särskilt boende, 97 respektive 93 procent.

Det är fortsatt stora skillnader mellan kommuner och mellan verksamheter inom en och samma kommun.

Lunds resultat visar att 90 procent av brukarna med hemtjänst är sammantaget mycket eller ganska nöjda (riket 88 procent). Motsvarande andel för särskilt boende i Lund är 81 procent (riket 81 procent). De flesta uppger att personalens bemötande är bra och att förtroendet för personalen är högt, både i hemtjänsten och i särskilt boende.

Även om en person är sammantaget nöjd med sin äldreomsorg betyder det inte alltid att verksamheten fungerar optimalt och att det inte finns delar som verksamheten skulle kunna utveckla. Att endast titta på detta resultat ger heller ingen vägledning för verksamheter om vad som behöver göras för att utveckla omsorgen. Däremot ger resultatet en temperaturmätning och kan i analys tillsammans med andra mått ge en vägledning i förbättringsarbetet.

2019-10-08

Diarienummer

VOO 2019/0470

Vård- och omsorgsnämnden har i verksamhetsplan för 2019 antagit mål om ökad kvalitet där brukarundersökningens resultat utgör underlag för bedömning av måluppfyllelse. För att undersökningen ska bidra till en god vård och omsorg ska samtliga verksamheter i Lund (internt och externt) ta del av resultatet och använda dem i sitt systematiska förbättringsarbete. Resultatet ska kommenteras i verksamhetsberättelsen och ingår i årsanalysen.

### **Beslutsunderlag**

Vård- och omsorgsförvaltningens tjänsteskrivelse 8 oktober 2019  
Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2019, Verksamhetsresultat för Lund, hemtjänst och särskilt boende, Socialstyrelsen

### **Lunds resultat - hemtjänst**

I Lund svarade 795 personer, vilket är 61,6 procent av de tillfrågade, på årets enkät till äldre med hemtjänst.

Trenden för hemtjänsten pekar uppåt. Resultatet är bättre i Lund inom samtliga sex frågeområden, jämfört med riket och Skåne län.

Vid jämförelse för Lund med år 2018 så har resultatet förbättrats i tio av totalt 15 frågeställningar med 1-4 procentenheter. I fyra frågor är resultatet oförändrat och i en fråga är det sämre, *den självskattade ensamheten*.

I följande frågor har resultatet förbättrats med 4 procentenheter:

- Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov?
- Fick du välja utförare av hemtjänst?
- Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

### **Lunds resultat – Särskilt boende**

I Lund svarade 342 personer, vilket är 54,0 procent av de tillfrågade, på årets enkät för äldre inom särskilt boende.

Trenden för särskilt boende pekar också uppåt. Jämfört med riket och Skåne län är resultatet bättre i ett frågeområde (*tillgänglighet*), jämförbart i fem och sämre i två (*boendemiljö och trygghet*) frågeområden.

Vid jämförelse med Lund för år 2018 så har resultatet förbättrats i 20 av totalt 21 frågeställningar med 2-9 procentenheter. Resultatet är sämre i en fråga, *den självskattade ensamheten*.

2019-10-08

Diarienummer

VOO 2019/0470

I följande frågor har resultatet förbättrats med 6-9 procentenheter:

- Hur brukar maten smaka?
- Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?
- Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?
- Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?

### **Vård- och omsorgsförvaltningen**

Susanne Berg  
Kvalitetschef

Gun-Marie Lindgren  
Kvalitetsstrateg

*Beslut expedieras till:*

Verksamhetschefer i intern och extern verksamhet för äldre  
Akten