

## Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2020? 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 2020 års undersökning fick 215 522 personer med äldreomsorg möjlighet att medverka. 46 procent av dem, 110 715 personer, svarade på enkäten.

Enkäterna skickades ut under vecka 11 (9-13 mars), samma vecka som Folkhälsomyndigheten konstaterade att det fanns tecken på samhällspridning av covid-19 i de två största regionerna i Sverige, och sista svarsdatum var den 24 maj.

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 80 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

2020-10-20

Diarienummer

VOO 2020/0596

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.

Vård- och omsorgsnämnden har i verksamhetsplan för 2020 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 kommer 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 2020-10-20  
Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2020, Verksamhetsresultat för Lund, hemtjänst och särskilt boende, Socialstyrelsen

### **Svarsfrekvens**

Med tanke på att det fanns en samhällsspridning av covid-19, råd om att undvika att träffa andra människor och att det var besöksförbud på särskilda boenden under den större delen av svarsperioden så är svarsfrekvensen som förväntat sämre i båda grupperna jämfört med föregående år. Hos personer som bor i ordinärt boende och har hemtjänst är svarsfrekvensen 3 procentenheter lägre och hos personer som bor i särskilt boende är den 10 procentenheter lägre år 2020 jämfört med 2019. Sjunkande svarsfrekvenser är ett generellt problem i enkätundersökningar, så även för denna undersökning.

### **Lunds resultat - hemtjänst**

I Lund svarade 720 personer, vilket är 54,6 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 2019 så har resultatet förbättrats i elva av totalt 15 frågeställningar med 1-4 procentenheter. I tre frågor är resultatet oförändrat och i en fråga är det sämre; *Fick du välja utförare av hemtjänsten?*

I följande frågor har resultatet förbättrats med 3-4 procentenheter:

- Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer?
- Brukar personalen komma på avtalade tider?
- Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

2020-10-20

Diarienummer

VOO 2020/0596

### Lunds resultat – Särskilt boende

I Lund svarade 240 personer, vilket är 39,2 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 (*måltidsmiljö och hjälpens utförande*) frågeområden.

Vid jämförelse med Lund för år 2019 så har resultatet förbättrats i 14 av totalt 21 frågeställningar med 1-8 procentenheter. I två frågor är resultatet oförändrat och i fem frågor är det sämre. På frågan: *Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?* har resultatet försämrats med 5 procentenheter.

I följande frågor har resultatet förbättrats med 5-8 procentenheter:

- Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?
- Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?
- Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?
- Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt boende, vid behov?

### Vård- och omsorgsförvaltningen

Susanne Berg  
Kvalitetschef

Gun-Marie Lindgren  
Kvalitetsstrateg

*Beslut expedieras till:*

Verksamhetschefer i intern och extern verksamhet för äldre  
Akten