

# VAD TYCKER DE ÄLDRE OM ÄLDREOMSORGEN 2022

Mattias Porsaeus  
ENKÖPINGS KOMMUN

## Innehållsförteckning

Om undersökningen <i>Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?</i> .....	2
Årets resultat på nationell nivå i korthet .....	3
Måluppfyllelse utifrån Vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan .....	3
Analys av de resultat som inte är i linje med målen .....	3
Skillnader mellan verksamheter .....	6
Hur resultatet ser ut i olika kundgrupper .....	7
Hur många personer handlar det om? .....	10
Utmärkande resultat utöver nämndmålen .....	10
Synpunkter och klagomål .....	11
Aktiviteter i särskilt boende .....	12
Aktiviteter i särskilt boende, ett exempel. ....	13
Tänkbara åtgärder för förvaltningens verksamheter .....	15
Trender i våra resultat .....	16
Särskilt om hemtjänst .....	16
Särskilt om särskilt boende .....	18
Sammanfattning .....	22

## Om undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?*

Socialstyrelsen genomför årligen sedan 2013 (med undantag för 2021) den nationella undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* Undersökningen riktar sig till personer 65 år och äldre som bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller bor på särskilt boende för äldre (säbo).

I 2022 års undersökning hade 139 863 personer i ordinärt boende möjlighet att medverka och av dessa svarade 59 procent på enkäten. Det var 68 321 personer på säbo som hade möjlighet att medverka och av dessa svarade 43 procent på enkäten.

Undersökningen genomfördes från den 14 januari till och med den 20 mars 2022. Coronapandemin hade då pågått i två år i Sverige. Kort efter enkätens sista svarsdatum betraktades covid-19 inte längre som en allmän- och samhällsfarlig sjukdom. Eftersom undersökningen inte genomfördes 2021 jämförs årets resultat närmast med resultaten för 2020. Svaren för 2020 samlades in i början av coronapandemin. Smittspridningen hade inte tagit fart under svarsperiodens första månad men under den andra månaden ökade den kraftigt. Det fanns vid den här tiden inte något vaccin att tillgå vilket påverkade samhället och i synnerhet äldre och sköra personer, bland annat genom att det infördes besöksförbud på äldreboenden. Eftersom 2020 var ett annorlunda år jämförs årets resultat med fördel även med 2019 års undersökning, som alltså genomfördes innan coronapandemin.

Syftet med undersökningen är att ge enskilda äldre möjligheten att uttrycka sin uppfattning om vården och omsorgen samt att ta fram kvantitativa mått på äldreomsorgen utifrån kundernas perspektiv. Det möjliggör att utfallet av insatser kan mätas och jämföras och därmed även utvärderas och utvecklas i linje med vad de som tar emot vård och omsorg tycker. Resultatet blir en viktig signal till ansvariga politiker och tjänstemän. Resultatet ska stimulera till verksamhetsutveckling som ska gynna de äldre personerna.

**Tabell 1: Antal personer som fått enkäten (population) och andel (%) enkäter som besvarats åren 2013 till 2020.**

Hemtjänst	Population	Andel svar i %	Särskilda boenden	Population	Andel svar i %
2013	142 124	70	2013	70 376	57
2014	139 441	67	2014	68 357	55
2015	137 546	67	2015	72 636	55
2016	144 863	65	2016	72 724	56
2017	144 643	63	2017	71 577	54
2018	146 171	60	2018	71 696	49
2019	147 560	60	2019	72 431	50
2020	145 445	57	2020	70 077	40
2021	-	-	2021	-	-
2022	139 863	59	2022	68 321	43

De som har svarat i år skiljer sig inte nämnvärt från tidigare års respondenter beträffande fördelningen av kön och ålder, med undantag för åldersfördelningen för de respondenter som bor i särskilt boende. För dessa respondenter skiljer sig åldersfördelningen på så sätt att det är fyra procentenheter fler i de två yngre åldersgrupperna (65-74 år och 75-84 år) 2022 jämfört med 2020.

Jämfört med 2013 är det tio procentenheter fler i de två yngre åldersgrupperna 2022. Eventuellt kan detta vara en del av förklaringen till att årets resultat har förändrats i en så pass negativ riktning som det har, då yngre personer generellt är mindre positiva i sina svar. Men resultaten ska också ses i kontexten av att coronapandemin varat i två år då insamlingen av svaren gjordes.

## Årets resultat på nationell nivå i korthet

Hos personer som bor på säbo är det jämfört med 2020 en högre andel som bedömer det allmänna hälsotillståndet som mycket eller ganska gott, som inte besväras av ängslan, oro eller ångest och som inte har känt sig kränkta av någon personal under det senaste året. Övriga resultat i årets undersökning har generellt förändrats i en negativ riktning men på några frågor finns inga signifikanta skillnader. De negativa förändringarna är störst jämfört med 2020, då undersökningen gjordes senast och då resultaten istället var ovanligt positiva jämfört med tidigare år. Men vissa förändringar i årets resultat är negativa även jämfört med åren dessförinnan, alltså 2019 och tidigare. Resultaten från 2022 års undersökning bör ses i kontexten av att coronapandemin pågått i två år när svaren samlades in. Det har påverkat samhället generellt och tillvaron för många äldre personer med äldreomsorg i synnerhet.

## Måluppfyllelse utifrån Vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan

I Vård- och omsorgsnämndens långsiktiga plan finns ett antal mål som blir mätbara genom resultatet av denna undersökning. Färgmarkeringen i kolumnen "Nuläge 2022" visar måluppfyllelse enligt den långsiktiga planen, vars mål i sin tur visas i tabellen till höger.

**Tabell 2: De mål i Vård- och omsorgsnämndens långsiktiga som anknyter till undersökningen *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?***

Indikator	Nivå KF/Nämnd	2019	2020	Nuläge 2022	Uppnått 2023	På rätt väg	Ej uppnått
Brukarbedömning <b>hemtjänst</b> äldreomsorgen – bemötande (mycket nöjda), andel %	Nämnd	75	80	72	79	75	71
Brukarbedömning <b>hemtjänst</b> äldreomsorgen – trygghet (mycket trygga), andel %	Nämnd	46	52	47	50	46	42
Brukarbedömning <b>hemtjänst</b> äldreomsorg - hänsyn till åsikter och önskemål, andel (%)	KF och nämnd	92	92	85 <sup>1</sup>	92	90	87
Brukarbedömning <b>särskilt boende</b> äldreomsorgen – bemötande (mycket nöjda), andel %	Nämnd	64	68	60	68	64	60
Brukarbedömning <b>särskilt boende</b> äldreomsorgen - trygghet (mycket trygga), andel %	Nämnd	61	58	56	64	61	58
Brukarbedömning <b>särskilt boende</b> äldreomsorg - hänsyn till åsikter och önskemål, andel (%)	KF och nämnd	87	82	86 <sup>2</sup>	87	85	82

## Analys av de resultat som inte är i linje med målen

Resultaten har i år försämrats märkbart i jämförelse med förra mätningen. Av de frågor som specificeras i nämndmålen har endast en förbättrats (*hänsyn till åsikter och önskemål, säbo*) sedan

<sup>1</sup> Observera att denna siffra är en hopslagning av de två svarsalternativen "Ja, alltid" och "Oftast", som svar på frågan "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?"

<sup>2</sup> Observera att denna siffra är en hopslagning av de två svarsalternativen "Ja, alltid" och "Oftast", som svar på frågan "Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?"

2020. Och även denna är lägre än mätningen 2019. Samtliga övriga frågor har utvecklats i negativ riktning från 2020 till 2022.

Vad innebär då detta för kundernas generella uppfattning av vården och omsorgen? Innebär de sämre resultaten att kunderna svängt från att vara generellt positiva till att vara generellt negativa till vården och omsorgen?

Nedan presenteras de specifika frågor ur årets undersökning som kan användas för att mäta måluppfyllelse av nämndens långsiktiga plan. Varje fråga presenteras dels i sin helhet och dels utifrån de bästa respektive sämsta svarsalternativen hopslagna. På detta sätt framkommer en tydligare bild av åt vilket håll kunderna lutar, nöjdhet eller missnöjdhet. Frågan om upplevd trygghet i ordinarie boende kan exemplifiera poängen med att göra så. Den visar att 86 % av respondenterna upplever sig ganska eller mycket trygga, medan endast 4 % upplever sig ganska eller mycket otrygga. Men om man istället ställer den specifika frågan "Hur många upplever **mycket** trygghet?" blir svaret endast 47 %.

**Tabell 3 A-F: Specifika frågor ur Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? 2022, presenterade utifrån faktiska svar i procent. Varje fråga presenteras också utifrån de bästa respektive sämsta svarsalternativen hopslagna. Färgkodningen visar den data som anknyter till de långsiktiga målen och om de uppfylls eller inte. (Till följd av avrundning adderar procentenheter ibland inte till 100%.)**

Hemtjänst 2022 Enköping	Ja, alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Nej, aldrig
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	72	23	4	0	0
De två bästa respektive de två sämsta svarsalternativen hopslagna.	95		4	0	

Hemtjänst 2022 Enköping	Mycket tryggt	Ganska tryggt	Varken tryggt eller otryggt	Ganska otryggt	Mycket otryggt
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten?	47	39	11	3	1
De två bästa respektive de två sämsta svarsalternativen hopslagna.	86		11	4	

Hemtjänst 2022 Enköping	Ja, alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Nej, aldrig
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras?	47	38	11	4	0
De två bästa respektive de två sämsta svarsalternativen hopslagna.	85		11	4	

Särskilt boende 2022 Enköping	Ja, alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Nej, aldrig

Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	60	36	3	1	0
De två bästa respektive de två sämsta svarsalternativen hopslagna.	96		3	1	

Särskilt boende 2022 Enköping	Mycket tryggt	Ganska tryggt	Varken tryggt eller otryggt	Ganska otryggt	Mycket otryggt
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	56	33	9	2	0
De två bästa respektive de två sämsta svarsalternativen hopslagna.	89		9	2	

Särskilt boende 2022 Enköping	Ja, alltid	Oftast	Ibland	Sällan	Nej, aldrig
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	39	47	6	1	0
De två bästa respektive de två sämsta svarsalternativen hopslagna.	86		6	1	

Av denna kategorisering av positiva kontra negativa svar framgår att kunderna, med bred marginal är positiva till vården och omsorgen. Men även detta har alltså förändrats sedan förra mätningen.

**Tabell 4: Hur svaren, kategoriserade efter positiva, neutrala och negativa har förändrats mellan 2020 och 2022.**

Indikator	Nivå KF/Nämnd	Positiva, neutrala och negativa svar 2020			Positiva, neutrala och negativa svar 2022			Förändring
Brukarbedömning <b>hemtjänst</b> äldreomsorgen – bemötande (mycket nöjda), andel %	Nämnd	98	1	1	95	4	0	↘
Brukarbedömning <b>hemtjänst</b> äldreomsorgen – trygghet (mycket trygga), andel %	Nämnd	90	6	3	86	11	4	↘
Brukarbedömning <b>hemtjänst</b> äldreomsorg - hänsyn till åsikter och önskemål, andel (%)	KF och nämnd	92	5	2	85	11	4	↘
Brukarbedömning <b>särskilt boende</b> äldreomsorgen – bemötande (mycket nöjda), andel %	Nämnd	95	4	1	96	3	1	↗
Brukarbedömning <b>särskilt boende</b> äldreomsorgen - trygghet (mycket trygga), andel %	Nämnd	88	8	4	89	9	2	↗
Brukarbedömning <b>särskilt boende</b> äldreomsorg - hänsyn till åsikter och önskemål, andel (%)	KF och nämnd	82	15	4	86	6	1	↗

Av tabellen ovan framgår att de frågor som gäller särskilt boende faktiskt får något mer positiva svar i år rent generellt, även om de mest nöjda kunderna alltså är färre. Inom hemtjänsten är bilden dock att den generella nöjdheten minskat. Vi ser att antalet neutrala svar har ökat mer än antalet negativa svar.

### Skillnader mellan verksamheter

Om vi åter igen tittar på de siffror som svarar mot nämndmålen vet vi nu att resultatet, med ett undantag, har haft en negativ utveckling. Hur förhåller sig då de olika verksamheternas individuella resultat i fråga om måluppfyllnad? Det går inte att fullt ut svara på. Resultatet av undersökningen, på verksamhetsnivå, presenteras inte uppdelat för enskilda svarsalternativ. Istället visas positiva svar hopslagna. Vi kan till exempel alltså se att andelen respondenter som svarade något av alternativen "Ja, alltid" eller "Oftast" på frågan "Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?" på Kungsgården uppgick till 94% sammantaget. Av dessa kan vi däremot inte se hur många som svarade just "Ja, alltid". Anledningen till detta är sannolikt att antalet respondenter är så lågt per enskilt svarsalternativ att anonymiteten skulle äventyras i det fall resultatet skulle preciseras på verksamhetsnivå.

**Tabell 5: De tre frågor som anknyter till nämndmålen uppdelat per särskilt boende. Observera att de två positiva svarsalternativen "Ja, alltid" och "Oftast" är hopslagna. I kolumnen längst till höger visas procent positiva svar på frågan "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?"**

Särskilt boende	Svarsfrekvens	Resultat på de tre nämndfrågorna i procent. (positiva svarsalternativ ihop)			Sammantagen nöjdhet
		Bemötande	Trygghet	Hänsyn	
Riket	43%	92	86	77	77
Uppsala Län	43%	91	82	75	74
Enköpings kommun	47%	95	89	87	79
Björkbacken	40-60%	84	85	73	75
Åkersbergsvägen	40-60%	100	90	88	76
Gläntan	20-40%	100	57	100	71
Kungsgården	40-60%	94	94	94	71
Tallgården	40-60%	100	100	100	80
Trögdshemmet	40-60%	100	100	88	80
Orion	40-60%	95	85	80	70
Liljegården	40-60%	95	90	88	89
Regalskeppsvägen	40-60%	100	92	90	93
Stadsgården	20-40%	100	89	89	89

**Tabell 6: De tre frågor som anknyter till nämndmålen uppdelat per hemtjänstverksamhet. Observera att de två positiva svarsalternativen "Ja, alltid" och "Oftast" är hopslagna. I kolumnen längst till höger visas procent positiva svar på frågan "Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har?"**

Hemtjänst	Svarsfrekvens	Resultat på de tre nämndfrågorna i procent. (positiva svarsalternativ ihop)			Sammantagen nöjdhet
		Bemötande	Trygghet	Hänsyn	
Riket	59%	96	85	84	86
Uppsala Län	58%	96	83	83	85
Enköpings kommun	61%	96	86	85	88
Hemtjänst centrum	60-80%	94	87	84	86
Fjärdhundra	60-80%	96	93	86	86
Grillby/Lillkyrka	60-80%	100	86	96	97

### Hur resultatet ser ut i olika kundgrupper

Det är möjligt att dela upp den data som resultatet består av utifrån vissa gruppkonstellationer. Uppdelning av resultatet är möjligt att göra på verksamhetsområdesnivå, alltså hemtjänst eller särskilt boende. De grupperingar som är möjliga att göra är *ålder, kön, uppgett hälsotillstånd, svarande* (alltså om kunden svarar själv med stöd av någon eller om någon annan svarar för kunden) samt *regiform* (om verksamheten bedrivs i privat eller enskild regi).

Om vi tittar på de frågor/områden som anges i nämndmålen, vi kan för enkelhetens skull kalla dem bemötande, trygghet och hänsyn kan vi leta efter vilken gruppstillhörighet som har starkast påverkan på resultatet.

**Tabellen 7: Hur respondenter inom hemtjänsten i Enköping som uppger att dom har ett gott hälsotillstånd, respektive ett sämre hälsotillstånd, svarar på frågan om hur tryggt eller otryggt det känns att bo hemma med stöd av hemtjänsten.**

Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemtjänsten? (i procent)	Alla	Gott hälsotillstånd	Någorlunda/Dåligt hälsotillstånd
Mycket tryggt/ganska tryggt	86	92	82
Varken tryggt eller otryggt	11	7	13
Ganska otryggt/mycket otryggt	4	1	5

Av tabell 7 framgår att upplevt hälsotillstånd tycks korrelera med upplevd trygghet. Vi vet dock inte om hälsotillståndet påverkar tryggheten eller om tryggheten påverkar hälsotillståndet. Det är också möjligt att en annan, bakomliggande faktor påverkar både hälsotillstånd och trygghet. Vi får dock en indikation på att det kan vara särskilt viktigt att arbeta trygghetsskapande hos de kunder som upplever sämre hälsotillstånd.



**Tabell 8: Hur respondenter inom hemtjänsten i Enköping, beroende på om kunden svarar själv eller om någon annan svarar för kunden, svarar på frågan om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.**

Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? (i procent)	Alla	Svarar själv eller med stöd av någon	Någon annan svarar för kundens räkning
Ja alltid/oftast	85	87	80
Ibland	11	9	16
Sällan/Nej, aldrig	4	4	4

Tabell 8 visar att vem som svarar på enkäten, grovt uppdelat kunden eller en anhörig, korrelerar med rapporterad upplevelse av huruvida personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. Kännedom om hur dessa faktorer påverkar resultatet kan vara viktigt för att nå fram till en ärlig, generell bild av hur en verksamhets kvalitet faktiskt ser ut.

**Tabell 9: Hur respondenter inom särskilt boende i Enköping, beroende på upplevt hälsotillstånd, svarar på frågan om personalen tar hänsyn till åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras.**

Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? (säbo, i procent)	Alla	Gott hälsotillstånd	Någorlunda/Dåligt hälsotillstånd
Ja alltid/oftast	87	96	82
Ibland	7	2	9
Sällan/Nej, aldrig	7	2	9

Tabell 9 visar en relativt stor skillnad inom området särskilt boende utifrån vilket hälsotillstånd man upplever. Det anses vara allmänt vedertaget att personer med sämre hälsa tenderar att svara mer negativt i enkäter av denna typ. Vi vet också att äldre personer svarar generellt mer positivt i jämförelse med yngre personer. Att anhöriga rent generellt är mer kritiska till hjälpen i jämförelse med kunden själv brukar även det lyftas fram som ett allmänt fenomen. Att det finns faktorer utöver upplevelsen av det som frågan avser som påverkar hur man svarar kan man testa genom att titta på en fråga som rimligtvis inte bör påverkas av exempelvis ålder eller upplevd hälsa. Frågan om ifall man vet var man kan vända sig med klagomål och synpunkter är en sådan fråga. Resultatet bör inte skilja sig mellan åldersgrupper eller upplevt hälsotillstånd. Alla kunder inom ett verksamhetsområde får ju likvärdig information om exempelvis var man kan vända sig med synpunkter eller klagomål. Och även om det förstås ändå kan finnas skillnader i vilken information en viss kund de facto får, så är denna skillnad sannolikt i liten utsträckning ett resultat av kundens självupplevda hälsotillstånd. Då ligger det närmare till hands att tänka sig att information om hur man lämnar synpunkter och klagomål kan skilja beroende på vilken verksamhet man befinner sig i eller vilken kontaktperson man har. Men hur ser det då ut?

**Tabell 10: Hur respondenter inom särskilt boende i Enköping, beroende på upplevt hälsotillstånd, svarar på frågan om synpunkter och klagomål.**

Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet? (säbo, i procent)	Alla	Gott hälsotillstånd	Någorlunda/Dåligt hälsotillstånd
Ja	34	51	26
Delvis (i vissa frågor men inte andra)	32	22	36
Nej	34	27	38

Vi ser i tabell 10 att det finns en stor skillnad mellan grupperna. Varför skillnaden finns kan vi inte svara på men resultatet stärker dock uppfattningen om att det kan finnas omständigheter, vilka ligger bortom vår kontroll, som påverkar resultaten. Vi kan förstås i alla fall använda oss av detta i det fall vi vill förbättra resultatet på denna fråga. Vi bör då lägga mest kraft på de personer som upplever sämre hälsa.

Hur resultaten fördelar sig mellan grupperna framgår kanske tydligast genom att titta på frågan om hur nöjd eller missnöjd man är med hjälpen i sin helhet.

**Tabell 11: Hur respondenter med hemtjänst i Enköping, uppdelade utifrån vissa karakteristika, svarar på frågan om hur nöjda eller missnöjda de är sammantaget med den hemtjänst de har.**

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemtjänst du har? (i procent)	Alla	Gott hälsotillstånd	Män	65-79 år	Den äldre själv eller ihop med någon	Enskild regi
		Någorlunda/Dåligt hälsotillstånd	Kvinnor	80 år och äldre	Enbart någon annan	Offentlig regi
Mycket nöjd/ganska nöjd	88	95	86	84	91	87
		84	88	89	85	88

Av tabell 11 framgår att störst skillnad i nöjdhet inom hemtjänsten återfinns då man jämför gruppen med rapporterat gott hälsotillstånd med gruppen som uppger sämre hälsotillstånd.

**Tabell 12: Hur respondenter i särskilt boende i Enköping, uppdelade utifrån vissa karakteristika, svarar på frågan om hur nöjda eller missnöjda de är sammantaget med sitt äldreboende.**

Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende? (i procent)	Alla	Gott hälsotillstånd	Män	65-79 år	Den äldre själv eller ihop med någon
		Någorlunda/Dåligt hälsotillstånd	Kvinnor	80 år och äldre	Enbart någon annan
Mycket nöjd/ganska nöjd	79	90	73	72	84
		73	81	81	75

Av tabell 12 framgår att det återigen är genom att jämföra skillnader mellan de som rapporterar ett gott hälsotillstånd med de som rapporterar ett sämre hälsotillstånd som man ser en störst skillnad i rapporterad, generell nöjdhet med insatsen. Till saken hör också att inom området särskilt boende uppgår 32 % att dom har ett gott hälsotillstånd. Det utgör således en relativt stor del av kundgruppen och dessa är alltså generellt mycket nöjda med sitt äldreboende.

#### Hur många personer handlar det om?

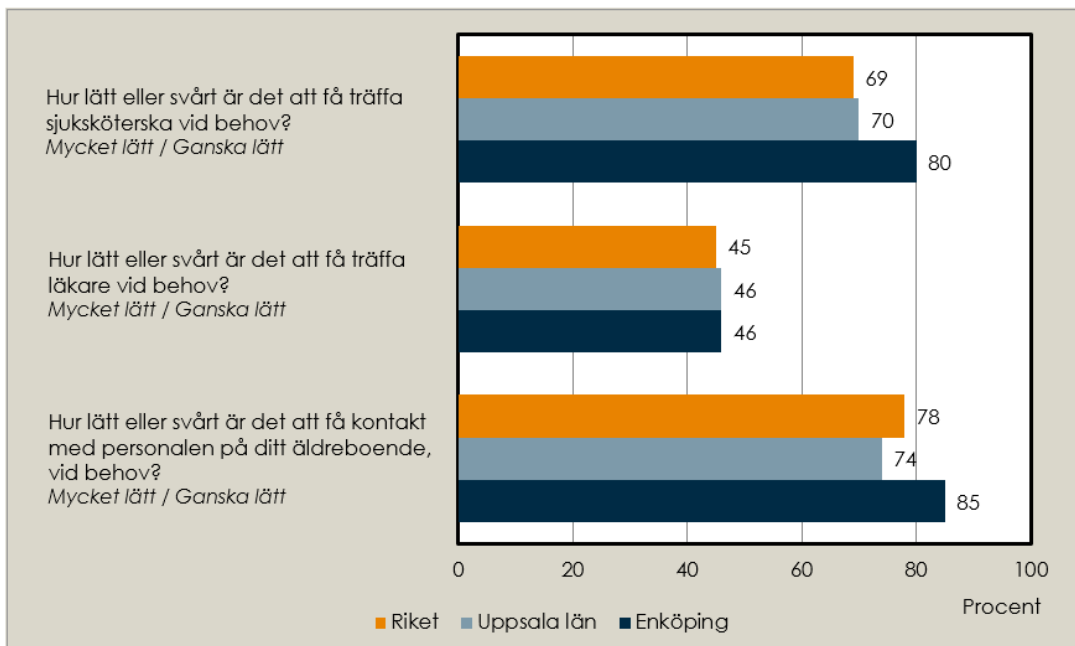
I Enköping svarade totalt 162 personer i särskilt boende, vilket motsvarar 47,2 % av de tillfrågade. 69 % av dessa var kvinnor och 31 % män. Antalet tillfrågade var 343 personer. Det innebär att av 112 respondenter i särskilt boende var kvinnor och 50 respondenter var män.

Om vi då exempelvis fokuserar på män i särskilt boende, ser vi att 4 % upplever någon grad av otrygghet. Dessa 4 % utgörs i praktiken av två (2) individer. Motsvarande siffra för kvinnor är en (1) individ. Om vi skulle anta att de kunder som valt att svara på enkäten, d.v.s. drygt 45 % av de tillfrågade, är representativa även för de som inte valt att svara, skulle det innebära att totalt cirka 7 kunder upplever en uttalad, stor otrygghet. Detta alltså i alla våra äldreboenden sammantaget. Nu vet vi dock att respondenterna de facto *inte* är representativa för de som inte svarat, men exemplet säger ändå något om storleken på gruppen bakom procentsiffrorna i tabellerna. Det blir tydligt att enstaka individers svar kan få relativt stort genomslag i statistiken.

#### Utmärkande resultat utöver nämndmålen

Inom vissa områden avviker vårt resultat i stor utsträckning från länet och/eller riket. Tillgänglighet till personal på särskilt boende är ett sådant. I de delar av tillgängligheten som vi själva har kontroll över, alltså tillgång till sjuksköterska och personalen på boendet, når vi märkbart högre resultat än såväl länet som riket.

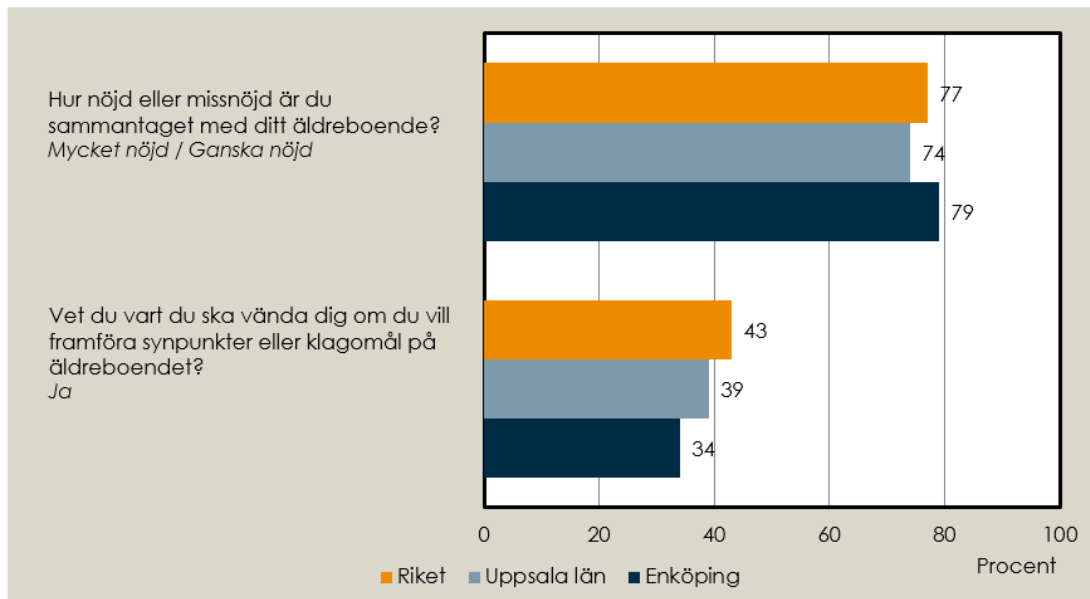
**Tabell 13: Resultatet inom området *tillgänglighet* för särskilt boende i Enköpings kommun 2022.**



### Synpunkter och klagomål

På frågan *Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?* når vi ett betydligt sämre resultat än riket generellt. Här behöver ett analysarbete starta för att söka svar på hur vi ska nå ett högre resultat i framtiden. Vill man som kund framföra synpunkter eller klagomål ska man känna till att man förstås kan vända sig till vem som helst i personalen. Man kan också alltså kontakta sin biståndshandläggare eller verksamhetschefen på aktuellt boende. Om klagomålet gäller den personal som arbetar närmast kunden, är det dock lätt att se att man inte gärna tar upp det med samma personal. Här behöver vi fundera kring ifall vi behöver vara tydligare med hur man går till väga i de fallen.

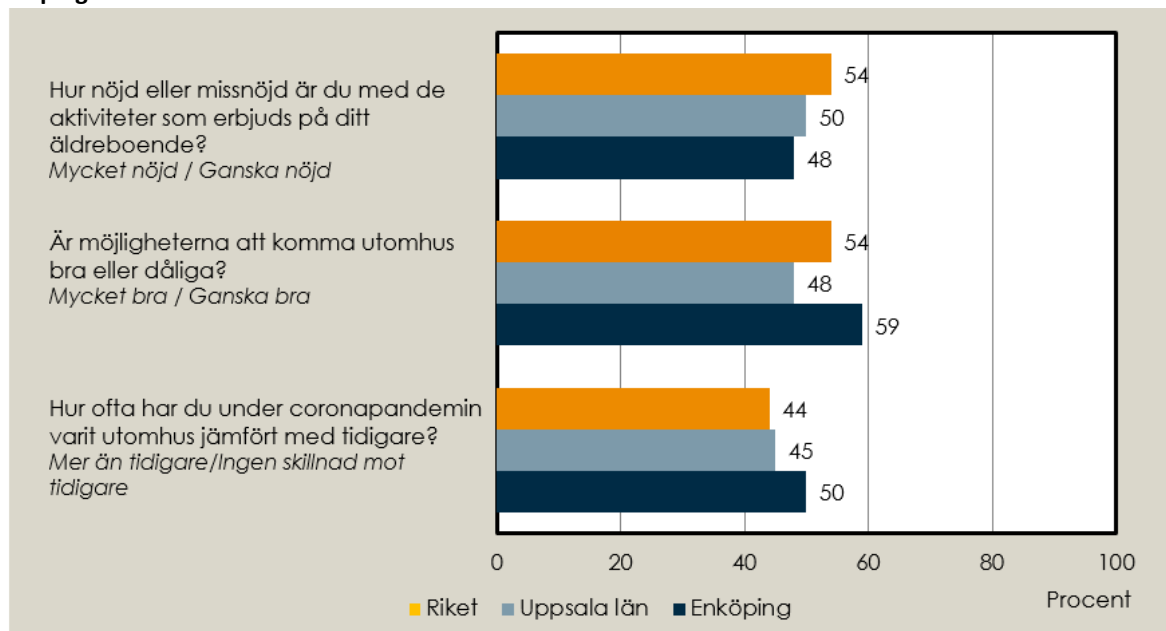
**Tabell 14: Resultatet inom området *Hjälpen i sin helhet och synpunkter* för särskilt boende i Enköpings kommun 2022.**



### Aktiviteter i särskilt boende

Även om vi i majoriteten av frågor når ett likvärdigt eller högre resultat än länet och riket finns det ett par frågor där vi inte gör det. En sådan fråga gäller aktiviteter i särskilt boende.

**Tabell 15: Resultatet inom området *aktiviteter och möjlighet att komma utomhus*, för särskilt boende i Enköpings kommun 2022.**



Färre än hälften av de svarande är alltså mycket eller ganska nöjda med de aktiviteter som erbjuds på boendet. För att visa på komplexiteten i denna till synes enkla fråga kan vi ta Orions äldreboende som exempel.

Aktiviteter i särskilt boende, ett exempel.

Orions äldreboende erbjuder planerade, strukturerade aktiviteter samtliga vardagar och någon mindre aktivitet på helgerna. Helgerna innebär ofta besök från anhöriga och lämnas mer "fria" från planerade aktiviteter då det brukar vara uppskattat med ett lugnare tempo då. Promenader och utevistelser erbjuds dagligen i verksamheten och personalen försöker uppmuntra till delaktighet i dessa. Gudstjänster erbjuds kontinuerligt på plats i boendet utöver de aktiviteter som verksamheten ordnar själva.

Exempel på en veckoplanering avseende aktiviteter på Orion.

Gemensamma aktiviteter				
ORION				
VECKODAG	TID	PLATS	AKTIVITET	VEH
Måndag	10.30	Samlingsalen	Bingo	Personal resurs
Tisdag	10.30	Samlingsalen	Gymnastik	Personal resurs
Onsdag	10.00	Samlingsalen	Frågesport	Personal resurs
Torsdag	10.30	Samlingsalen	Bollspel	Personal resurs
Fredag	10.30	Samlingsalen	Gymnastik	Personal resurs
Lördag		Enheten	Fri aktivitet	Personal
Söndag		Enheten	Fri aktivitet	Personal

Utöver de dagliga aktiviteterna anordnas också ett antal större evenemang varje år. Vissa aktiviteter riktar sig även till anhöriga, exempelvis grötkväll vid advent. Verksamheten försöker ha en öppen dialog med kunderna om just utbudet av aktiviteter och frågan är därför en stående punkt på de Gårdsråd som verksamheten bjuder in till två gånger per år.

Exempel på aktiviteter sommaren 2022.



**Sommarstämning på Orion**

**Tisdag 14/6 kl. 14** Korvgrillning  
Sång och musik med Tre gubbar

**Torsdag 23/6 kl. 14**  
Vi klar midsommarstången  
Sång och musik med Maud och Christer.  
Hembakat, priser och godis.

Kyrkans kör kommer och sjunger hos oss  
**Torsdag den 30/6**

De sjunger utomhus:  
Kl. 13.30 för Sirius, Castor och Karlavagnen  
Kl. 14.30 för Lyran, Capella och Vintergatan

Vi kommer också att ha en promenad uppsatt runt promenadstråket över sommaren från 23/6. Frågorna lyfts ut varje lördag.

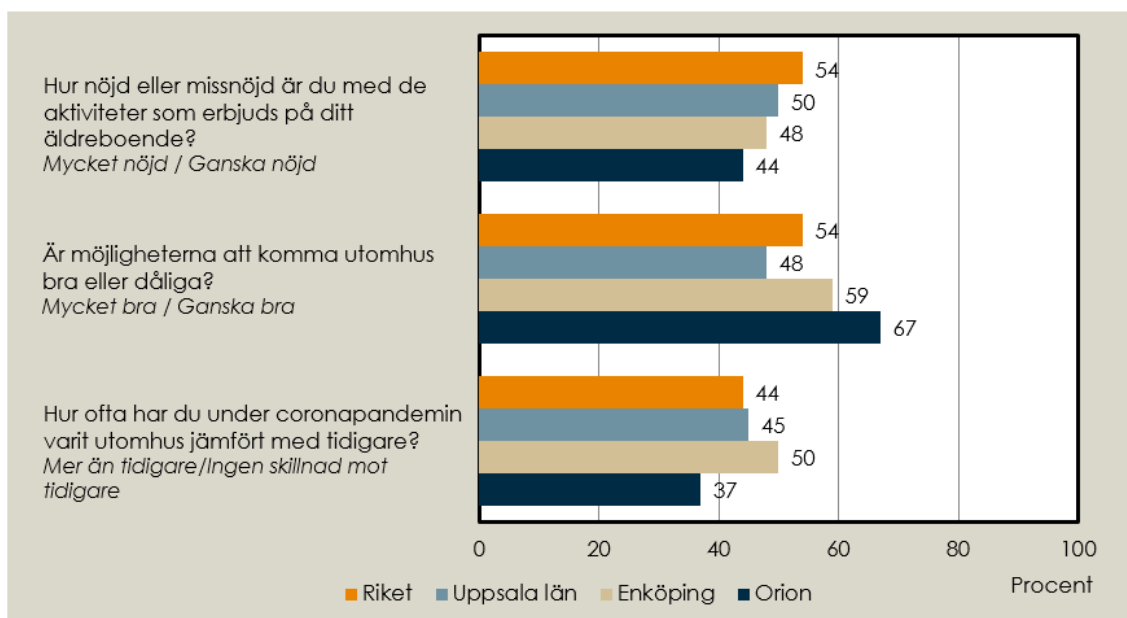
Sommaren 2021 anordnade verksamheten ett aktivitetmöte för kunderna där förslag på nya aktiviteter togs fram. Ett önskemål som många hade var att anlägga en riktig boulebana utomhus, då många spelar en hel del inomhusboule. Utifrån detta möte tog verksamhetschefen erforderliga kontakter med fastighetsansvariga och förvaltningsledningen, vilket resulterade i att en ny boulebana kunde invigas 29 juni 2022.

Det är tydligt att Orion arbetar aktivt och metodiskt med att erbjuda ett målgruppsanpassat utbud av aktiviteter. De efterfrågar systematiskt kundernas egna önskemål och låter dessa styra arbetet som sker. Trots detta visar resultatet av brukarundersökningen på Orion att 56 % av de tillfrågade inte är nöjda med de aktiviteter som erbjuds. Så hur kan en verksamhet, i detta fall Orion, arbeta framåt för att höja kundnöjdheten i denna fråga? Ett antal frågor uppstår vilka kan vara till hjälp i en analys. Till exempel kan man av tabell 15 se att Orion i förhållande till län, rike och även vår egen kommun får ett avsevärt högre resultat på frågan Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga? Kan det indikera att respondenterna inte ser utevistelse eller promenader som en aktivitet?

**Invigning av Orions boulebana i juni 2022.**



**Tabell 15: Resultatet inom området aktiviteter och möjlighet att komma utomhus, för särskilt boende Orion 2022.**



Samtidigt är det en betydande andel (63 %) som uppger att dom varit utomhus i mindre utsträckning under coronapandemin. Kan det bidra till upplevelsen av ett dåligt utbud av aktiviteter? Tittar vi på kommunövergripande nivå kan vi se att kunder på särskilt boende i åldersspannet 65-79 år är avsevärt mycket nöjdare med utbudet av aktiviteter (60 %), i jämförelse med kunder 80 år eller äldre (44 %). Även om materialet inte medger att vi gör en sådan uppdelning på verksamhetsnivå, är det

ändå rimligt att anta att samma generella "ålderseffekt" även gäller för Orion. En följdfråga i den framtida analysen blir då, hur ser åldersfördelningen ut för Orions kunder? På verksamhetsområdesnivå kan vi också se att de kunder som uppger att dom har ett gott hälsotillstånd, är avsevärt mer nöjda med aktiviteterna som erbjuds (60 %). Medan de kunder som uppger sämre hälsotillstånd alltså är mindre nöjda med aktiviteterna (40 %). Även om materialet alltså inte medger en sådan uppdelning på verksamhetsnivå, i detta fall Orion, är det sannolikt att denna effekt är i spel även här. Frågan om aktiviteter får sämre resultat även på riksnivå, behöver vi ta det i beaktande i analysen? Självklart behöver analysen också innefatta introspektiva frågeställningar. Är det något vi missar? Är aktiviteterna förlagda på fel tider på dygnet? Ska aktiviteter som utförs enskilt premieras framför gruppaktiviteter? Frågan *Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds?* genererar dessutom bara ett numeriskt värde på grad av nöjdhet. Den innehåller inte i sig svaret på den logiska fördjupningsfrågan **Varför** är du nöjd eller missnöjd med aktiviteterna? En aktivitet i det lokala kvalitetsutvecklingsarbetet kan vara att ställa just den frågan till kunderna. Utifrån det som framkommer i analysen behöver man planera för åtgärder i syfte att höja kundnöjdheten. Men man behöver också vara realistisk i vilka mål man sätter upp för sig själv. Är det möjligt, eller resursmässigt lämpligt att söka nå 100 % kundnöjdhet i frågan? Kan det vara en bättre strategi att försöka identifiera de mest missnöjda kunderna, för att sedan skraddarsy aktiviteter för dem?

Exemplet med Orion är tänkt att illustrera hur resultaten i undersökningen kan tolkas, analyseras och sedan leda till aktiviteter på verksamhetsnivå. Men det är också tänkt att nyansera ett enskilt resultat som i sig själv kan ge intrycket av att en verksamhet försummar, i detta fall, arbetet med att erbjuda aktiviteter. I följande stycke beskrivs hur vi kan arbeta rent praktiskt med att ta tillvara den information som denna undersökning ger oss.

## Tänkbara åtgärder för förvaltningens verksamheter

I varje verksamhet finns numera så kallade kvalitetsgrupper. Dessa är en del av förvaltningens kvalitetsledningssystem och består i regel av chefer, legitimerad personal samt baspersonal. I förekommande fall kan andra medarbetare ingå för att arbeta med specifika frågor eller utvecklingsarbeten. Kvalitetsgruppens funktion är att utgöra en verksamhetsnära plattform för analys, utvecklingsarbete samt uppföljning av den egna verksamhetens kvalitet. Resultatet av *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* kan med fördel analyseras inom ramen för kvalitetsgruppens arbete och på så vis utmynna i en lokal handlingsplan för fortsatt strävan mot måluppfyllelse. Kvalitetsgruppen har också rutiner för hur information och beslutade aktiviteter ska implementeras i hela arbetsgruppen.

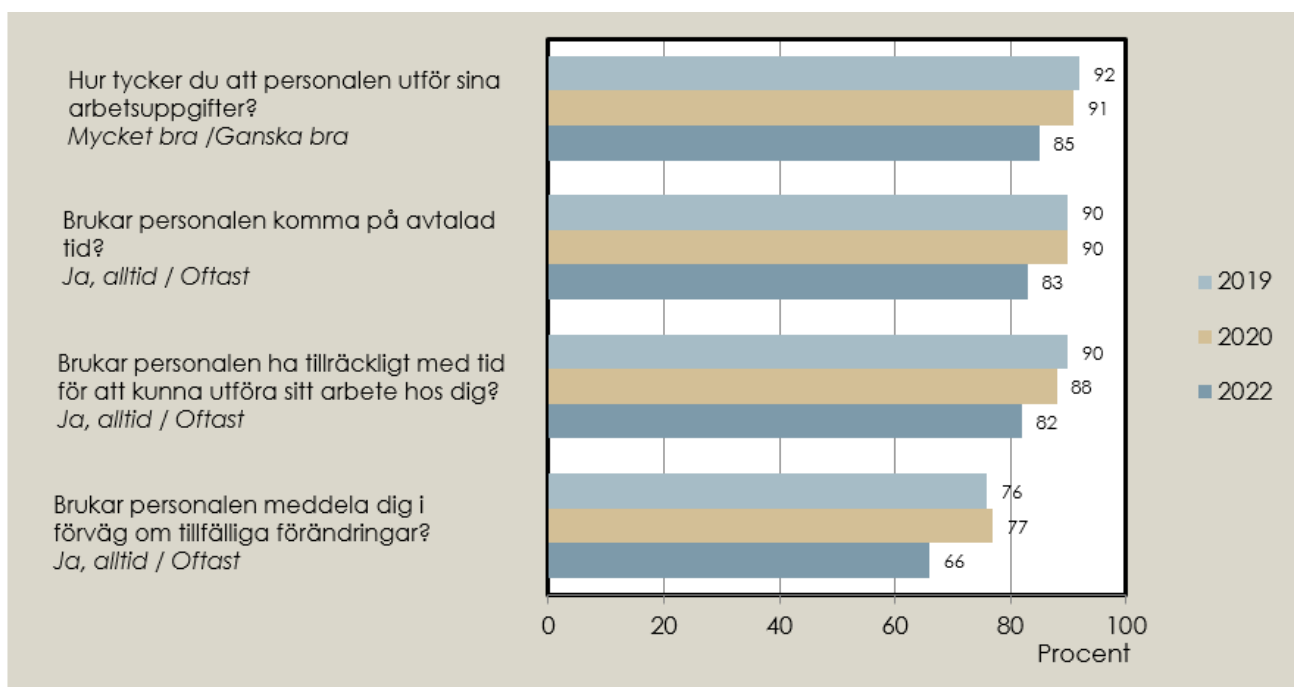
De tre områden som ingår i nämndens långsiktiga plan, dvs. trygghet, bemötande och hänsyn till önskemål bör särskilt beaktas i kvalitetsgruppernas utvecklingsarbete. Det är tänkbart att just dessa områden även ska mätas ytterligare en gång innan nästa års undersökning. En enklare enkät kan med fördel tas fram och distribueras i verksamheterna för att få en uppfattning om ifall vi är på rätt väg i förhållande till nämndmålen. Ett sådant förfarande bör kunna genomföras utan större resursåtgång för verksamheterna.

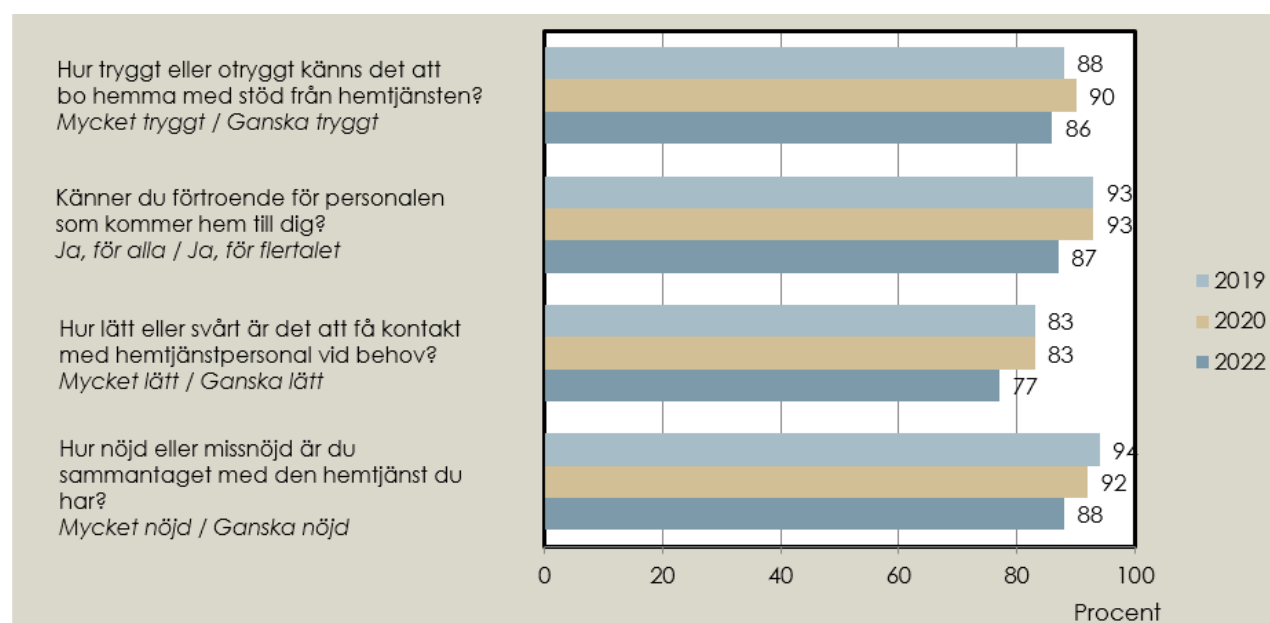
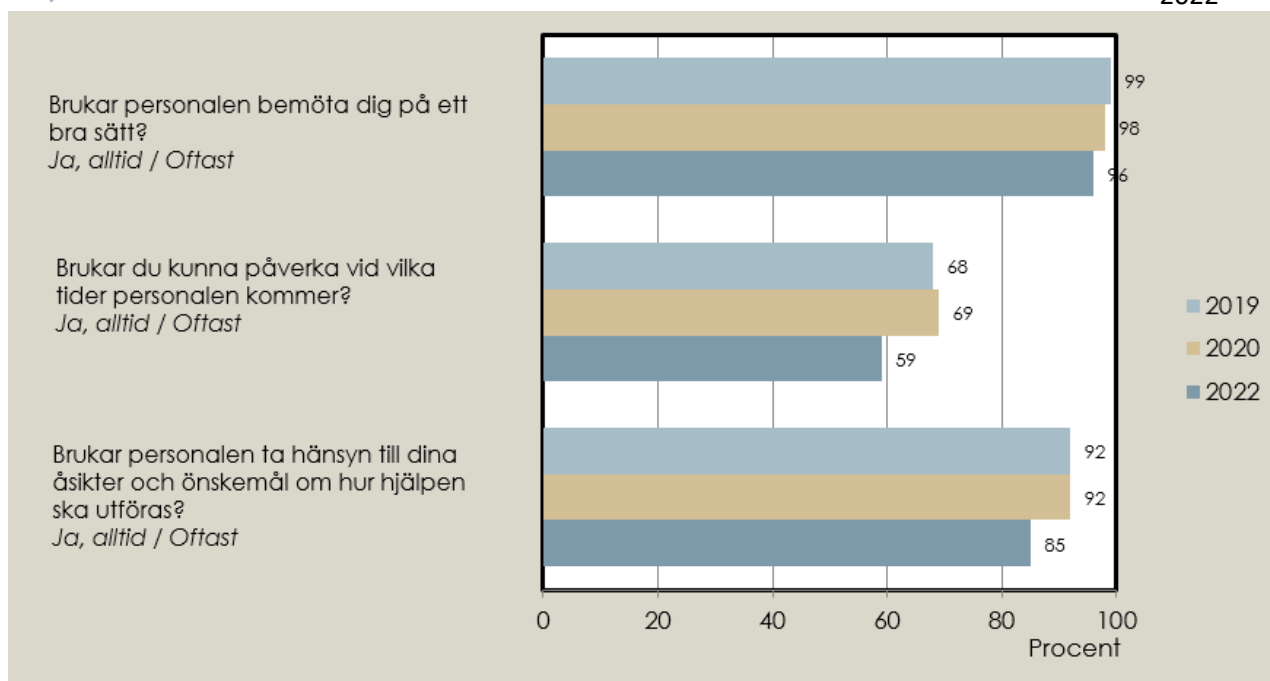


## Trender i våra resultat

### Särskilt om hemtjänst

Även om vi ser en generell nedgång i resultaten i år så når vi, i samtliga undersökningens 17 frågor, ett lika bra, eller bättre resultat än länet och rikets snitt. Möjligheten att påverka vid vilka tider personalen kommer är den fråga där vi mest avviker mest från länet och riket. Vi når 59% positiva svar på denna fråga, länet och riket 52%. Det är således relativt samstämmiga resultat i övrigt även om vi som sagt aldrig når ett lägre resultat än länet och riket. Men trenden är tydlig om vi jämför resultaten från tidigare år. Några jämförelser som illustrerar detta följer här.





### Särskilt om särskilt boende

I fyra av undersökningens 23 frågor når vi ett lägre resultat än länet och/eller riket. Den fråga som sticker ut mest av dessa gäller huruvida man vet var man vänder sig med synpunkter och klagomål.

Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet? (I procent)	Enköping	Länet	Riket
<i>Ja</i>	34	39	43

Händer det att du besväras av ensamhet? (I procent)	Enköping	Länet	Riket
<i>Nej</i>	26	28	30

Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende? (I procent)	Enköping	Länet	Riket
<i>Mycket nöjd/Ganska nöjd</i>	48	50	54

Hur brukar maten smaka? (I procent)	Enköping	Länet	Riket
<i>Mycket bra/Ganska bra</i>	70	67	71

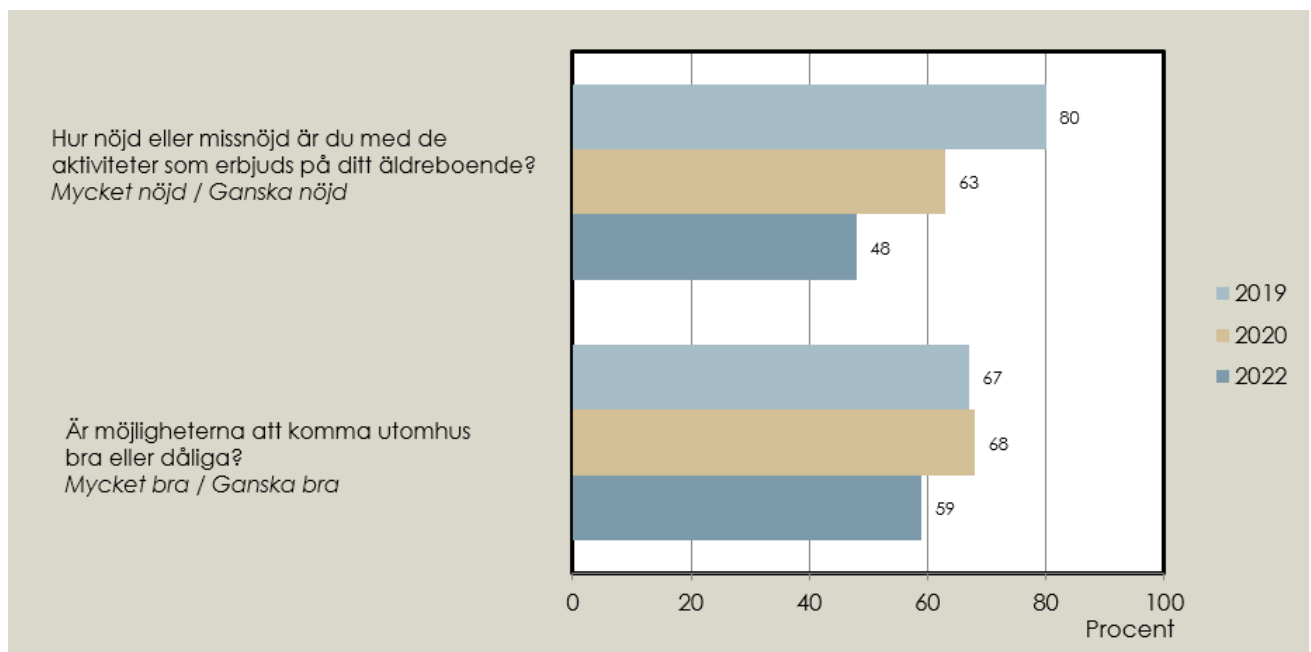
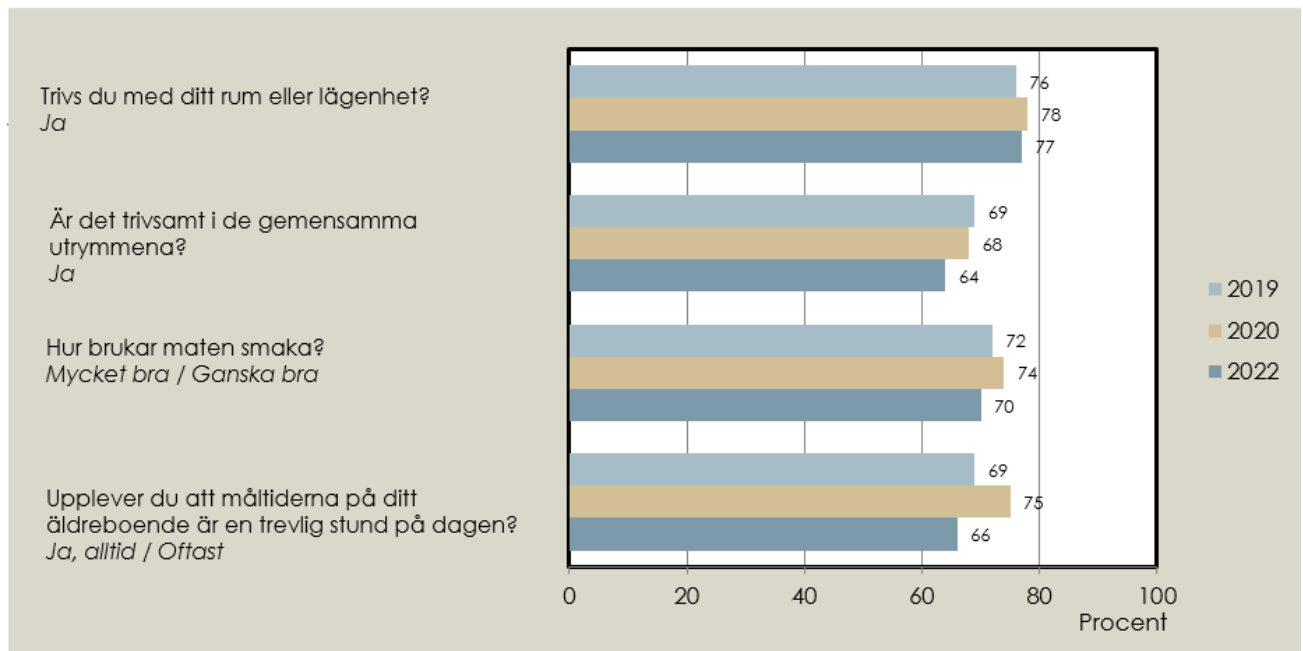
I ett antal frågor når vi ett märkbart bättre resultat än länet och riket. Bland annat dessa:

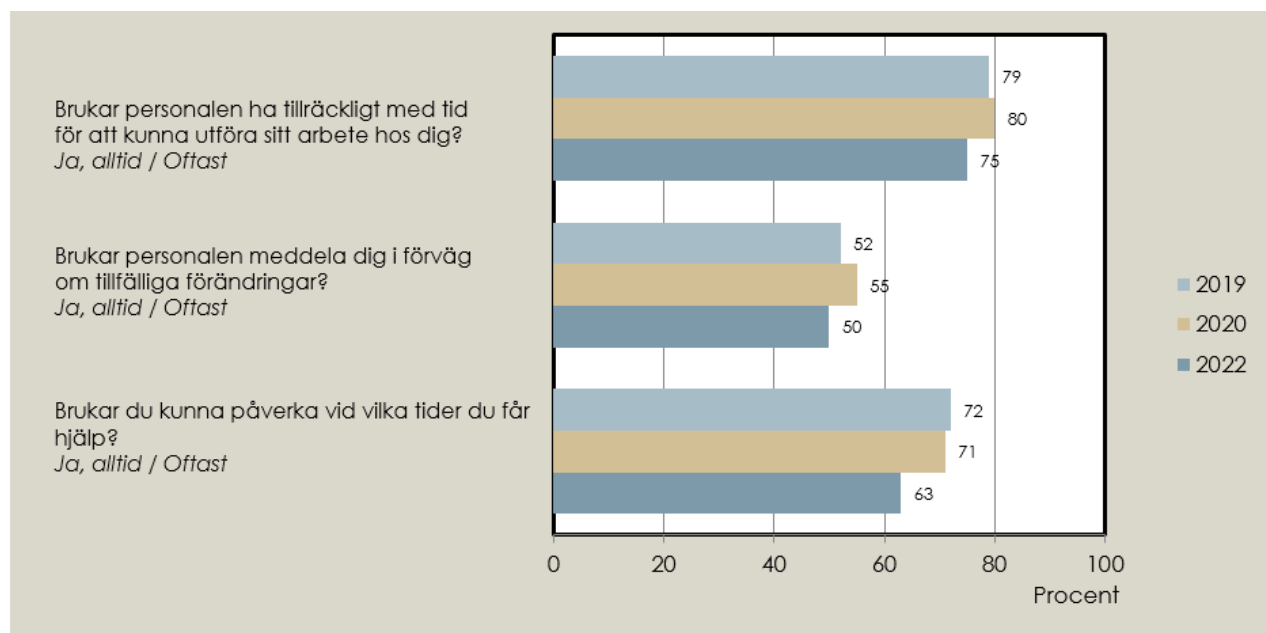
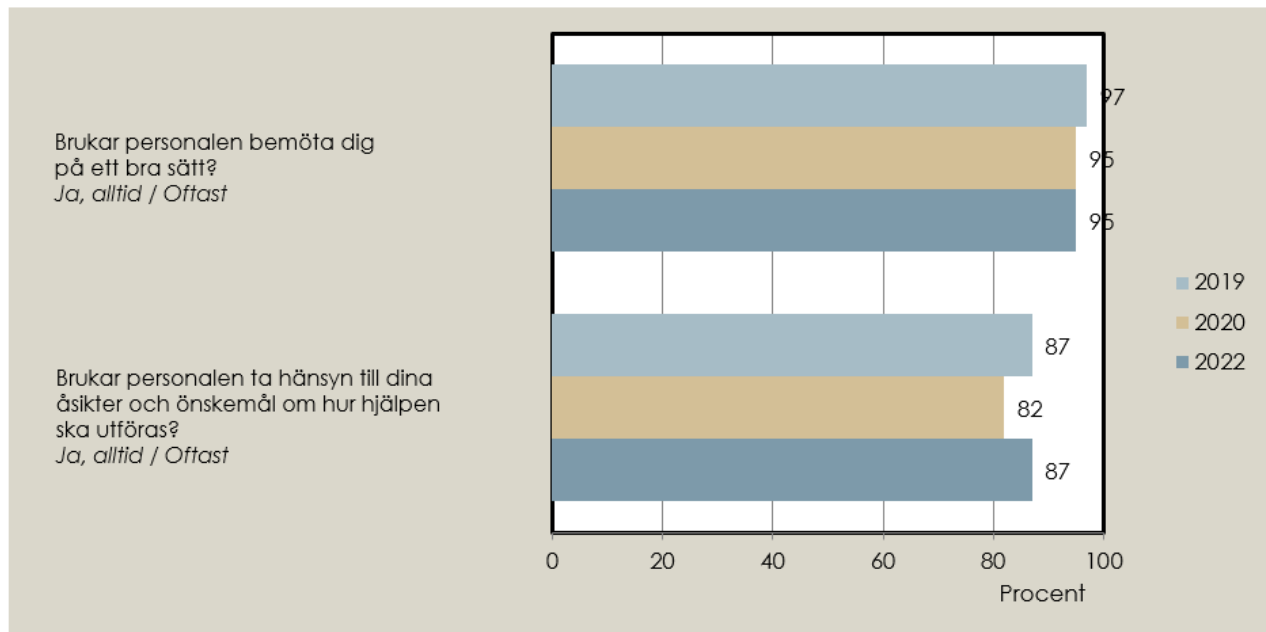
Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov? (I procent)	Enköping	Länet	Riket
<i>Mycket lätt/Ganska lätt</i>	80	70	69

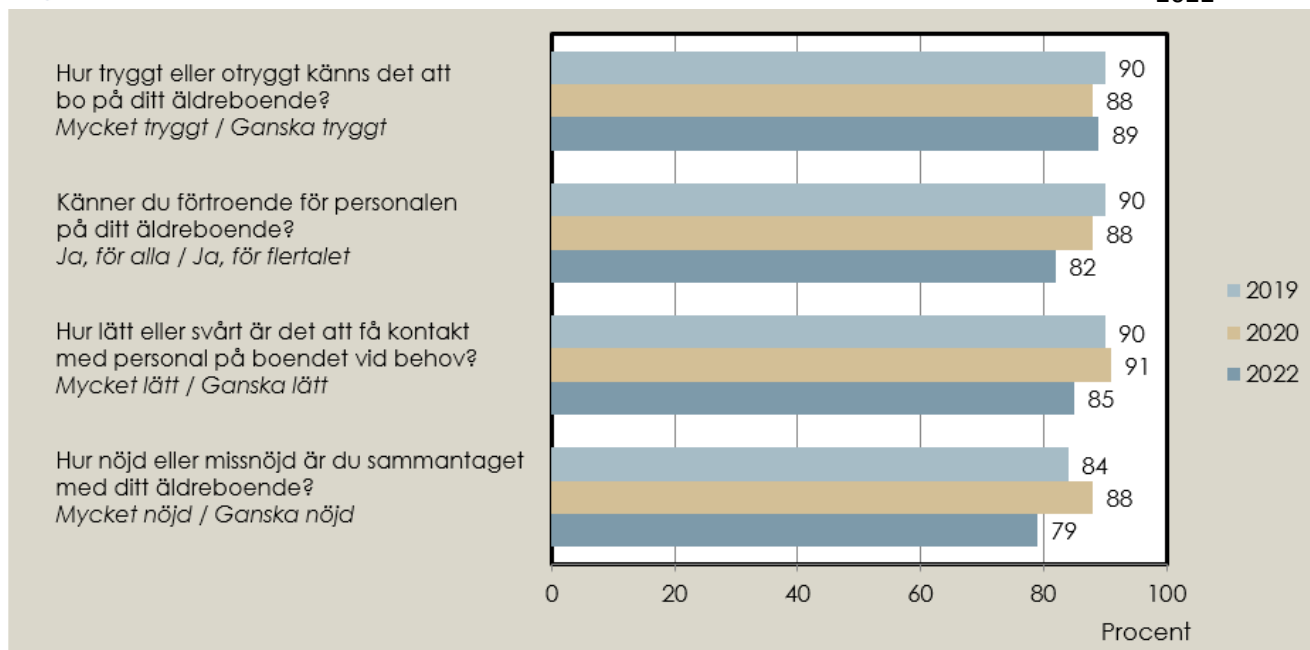
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? (I procent)	Enköping	Länet	Riket
<i>Ja, alltid/Oftast</i>	87	75	77

Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig? (I procent)	Enköping	Länet	Riket
<i>Ja, alltid/Oftast</i>	75	66	69

Jämför vi resultaten med tidigare mätningar ser vi också en generell trend, även om den inte är lika tydlig som för hemtjänsten.

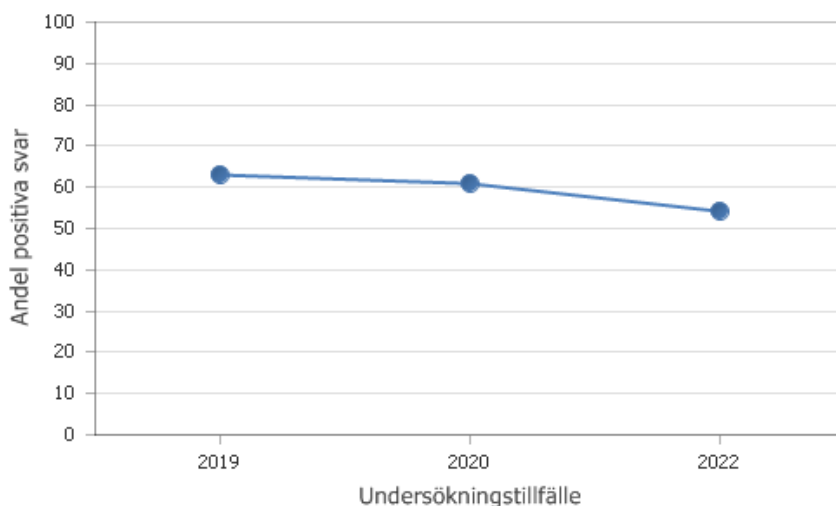






Trenden för frågan om hur nöjd eller missnöjd man är med aktiviteter är så radikal att den bör analyseras särskilt. Självklart behöver coronapandemin beaktas i just denna fråga, men vi bör inte utgå ifrån att det är hela förklaringen. Trenden är t.ex. inte alls lika tydlig på nationell nivå vilket tabell 16 visar.

**Tabell 16: Trenden för frågan Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet?, på riksnivå.**



Trenden på riksnivå har gått från 63% 2019, till 61% 2020 för att hamna på 54% i år. Vi startade visserligen på en väldigt hög siffra 2019 (80%) men är alltså i år nere på 48%. Det motiverar ett fördjupat arbete kring just denna fråga.

## Sammanfattning

Pandemiåren 2020 och 2021 tycks ha haft en negativ inverkan på hur kunderna upplever kvalitén inom äldreomsorgen. Det är väl i det närmaste att förvänta att en pandemi, med tillhörande besöksförbud har vittgående, negativa effekter för dessa våra mest sköra medborgare. Det kan tyckas förvånande att årets undersökning, som genomfördes i början av 2022 då pandemin i stort sett var över (om än tillfälligt), visar påtagligt sämre resultat än undersökningen 2020. Svaren för 2020 samlades in i början av coronapandemin och även om smittspridningen då inte hade tagit fart under svarsperiodens första månad så ökade den kraftigt under den andra månaden. Resultaten för 2020 borde således vara mer påverkade av pandemin än svaren från 2022. Men resultaten från 2022 års undersökning måste ses i kontexten av att coronapandemin pågått i två år när svaren samlades in. Det har påverkat samhället generellt och tillvaron för många äldre personer med äldreomsorg i synnerhet. Det är alltså sannolikt en slags utmattningseffekt som framträder i resultatens negativa trender. Denna negativa trend är nationell och indikerar att någonting förändrats i samhället, eller i alla fall inom den kommunala vården och omsorgen i Sverige, i stort. Vi som kommun utskiljer oss således inte på annat vis än att vi fortsatt, i jämförelse med riksnittet, har generellt starka resultat.

Den här rapporten syftar till att ge en övergripande bild av våra resultat och hur dom kan tolkas. Samtliga resultat i sin helhet finns att läsa på [Socialstyrelsens hemsida](#) samt på [Kolada.se](#)

Nu startar arbetet med att analysera resultaten på verksamhetsnivå och att inom ramen för kvalitetsledningssystemet genomföra aktiviteter för att förbättra vården och omsorgen för våra kunder.

Mattias Porsaeus 2022-07-07

**Utvecklare**

**Utvecklingsenheten**

[mattias.porsaeus@enkoping.se](mailto:mattias.porsaeus@enkoping.se)