



SN 2010/0162

Brukarundersökning av socialnämndens mål 2010

Förslag till beslut

Socialnämnden beslutar

1. godkänna rapport av den 15 november 2010, SN 2010/0162 avseende brukarundersökning av socialnämndens mål 2010 i Danderyds kommun
2. överlämna rapporten till berörda verksamheter för kännedom

Margareta Heimer
socialdirektör

Sammanfattning

Socialkontoret har undersökt hur personer som erhållit insatser inom äldre- och handikappomsorgen samt socialpsykiatri, uppfattar hur socialnämndens mål uppfylls. De tillfrågade hade biståndsbeslut för insatserna.

Äldre- och handikappomsorgen omfattar verksamheterna hemtjänst, särskilda boenden och gruppboende för personer med demenssjukdomar samt verksamheter inom lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade, LSS. Socialpsykiatri ger stödinsatser till personer med psykiska funktionshinder bl. a enligt socialtjänstlagen, SoL och handläggs inom vuxenheten på socialkontoret.

En totalundersökning har genomförts i enkätform under september månad 2010. Svarefrekvensen var 63,8 procent vilket var något högre än vid motsvarande undersökning 2009. Svarefrekvensen mellan verksam-

heterna varierade mellan 46,9 – 72,0 procent där hemtjänsten hade den högsta siffran och särskilda boenden den lägsta.

Socialnämndens mål uppfylldes med drygt 75 procent nöjda svar. Resultatet var bättre än tidigare års undersökningar.

Variationen mellan de olika målen och verksamheterna var stor. Bäst uppfylldes målet att kunna påverka inom socialpsykiatri, 92 procent. Att hjälpen ges på ett värdigt sätt hade högst andelen nöjda svar inom LSS verksamheterna, drygt 93 procent. Andelen svarande som ansåg att kvaliteten på insatserna var hög, 87,7 procent fanns inom LSS verksamheterna. Lägsta andel fanns avseende möjlighet att påverka inom de särskilda boendena. Gemenskapen skattades lägst av de som besvarat frågan från demensboenden.

465 personer har lämnat sammanlagt mer än 1070 kommentarer.

Bakgrund

Socialnämndens mål för äldreomsorgen och handikappomsorgen skall genomsyra alla verksamheter med uppdrag att genomföra beviljade insatser för den enskilde. Individen skall känna att den kan påverka innehållet i insatsen/tjänsten, uppleva trygg och värdig omsorg, uppleva hög kvalitet av omsorg och omvårdnad samt att isolering bryts och vänds till gemenskap med andra.

Under september månad 2010 gjordes en totalundersökning av alla som beviljats hemtjänst, fått bostad i äldreboende eller gruppboende för personer med demenssjukdom, hade insatsen bostad, korttidsboende och/eller daglig verksamhet enligt LSS, gruppboende enligt SoL, boendestödare samt sysselsättning inom socialpsykiatri.

Frågorna varierade något för verksamheterna men bestod i grunden av nedanstående. Frågan om isolering på daglig verksamhet och på sysselsättning har inte ställts.

1. Tycker du att du kan påverka innehållet i den hjälp du får av personalen?
2. Tycker du att hjälpen utförs på ett för dig värdigt sätt?
3. Hur uppfattar du kvaliteten på den hjälp du får?
4. Upplever du dig isolerad där du bor?
5. Känner du dig trygg med den hjälp du får?
6. Upplever du gemenskap med andra människor där du bor?
7. Vad tycker du kan bli bättre?

För socialpsykiatri löd fråga 6 ”får du stöd så att din vardag fungerar” i gruppboenden eller med boendestödaren.

Frågor om kön och assistans vid besvarandet fanns med i enkäten.

Möjlighet fanns att lämna kommentarer till de sex första frågorna.

Undersökningens genomförande

Samtliga personer tillsändes en enkät med frågor. Svartalternativen var ja eller nej, hög eller låg. Möjlighet till kommentar fanns för varje fråga. En öppen fråga var för förslag till förbättringar.

Enkäten skickades till den enskildes hemadress, fakturaadress eller i förekommande fall till god man eller företrädare. För personer boende på gruppboendestäder för personer med demenssjukdom skickades enkäten till anhörig eller god man. Påminnelser skickades till samtliga utom boende på gruppboendestäder för personer med demenssjukdom.

Frågorna var med smärre ändring i ordalydelsen gemensamma för alla. På enkäten fanns en kod, bokstav och siffra för att kunna härleda enkätsvaret till utförare per verksamhetsområde. Enkäterna kan därför bara härledas på utförarnivå.

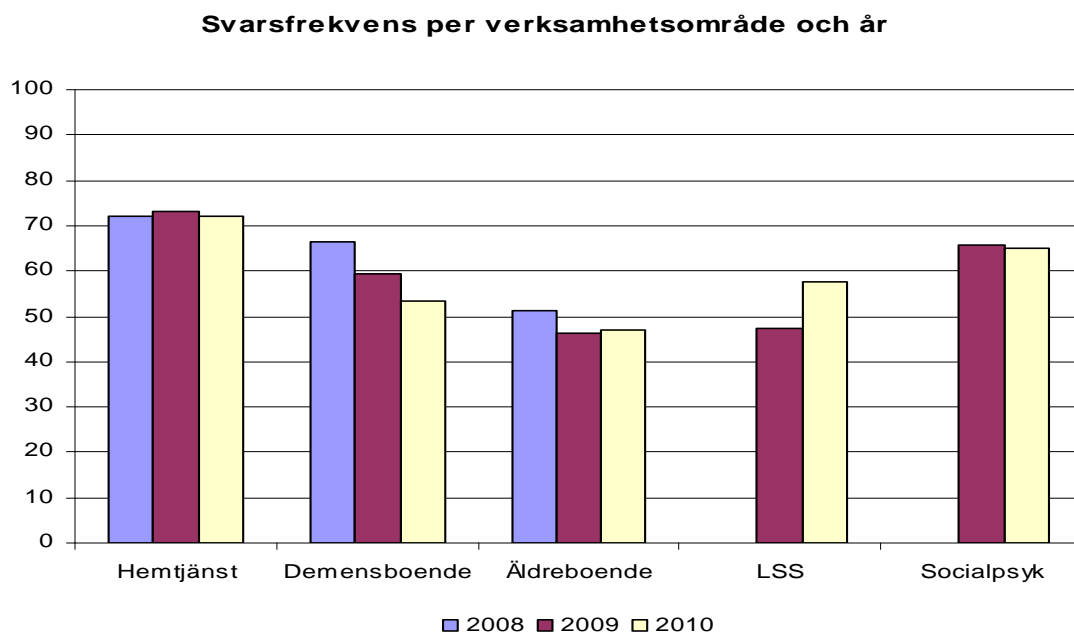
Enkäterna var anonyma. Vissa svarande valde att underteckna enkäten. Hjälpen att besvara enkäten har kunnat noteras på enkäten.

Resultat

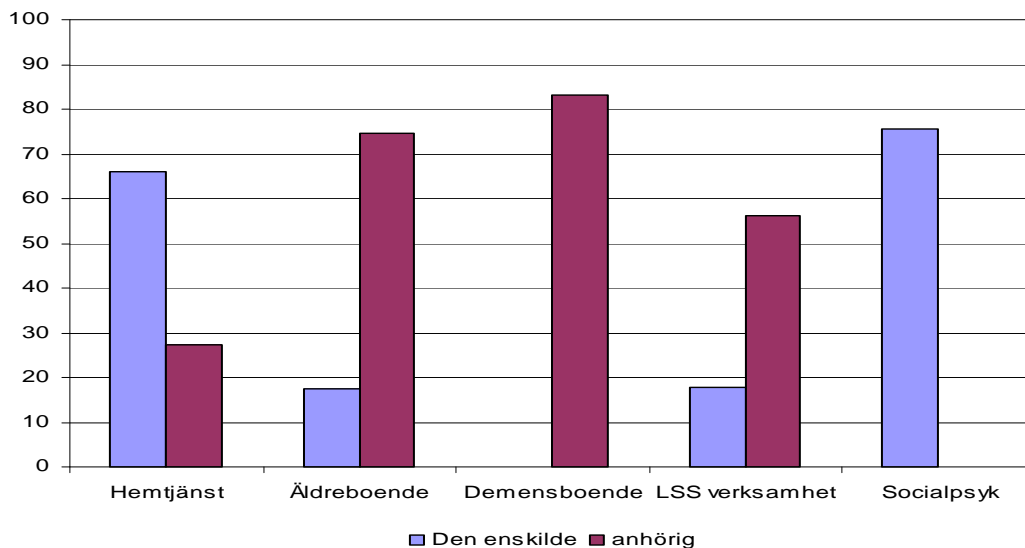
Enkäten skickades ut till hemtjänstkunder, boende på särskilda boenden inklusive gruppboende för personer med demenssjukdomar, personer i bostäder enligt LSS och SoL socialpsykiatri, deltagare i daglig verksamhet, korttidsverksamhet och sysselsättning enligt LSS och SoL och personer med boendestöd, totalt 1094 personer, exklusive påminnelser. Till socialkontoret inkom 700 svar. Svartfrekvens var 63,8 procent, vilket var lägre än vid undersökningen år 2008 men något högre än år 2009.

Påminnelserna genererade ca tio procent av svaren. Jämförelse mellan inkomna svar, verksamhetsområde och år visas i tabell 1.

Enkäter till personer med insatser enligt LSS och för socialpsykiatri ingick inte i 2008 års undersökning. År 2010 ingår korttidsvistelse enligt LSS i enkätutskicket.

Tabell 1. Svarefrekvens per verksamhetsområde och år*Hjälp att besvara enkäten*

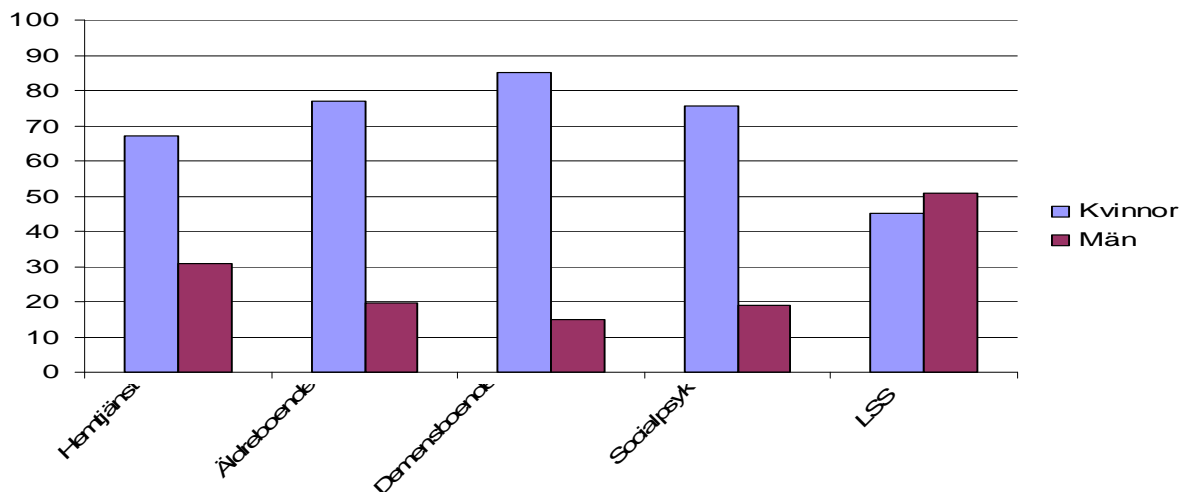
Av samtliga enkäter besvarades 49,9 procent av den enskilde. Knappt 40 procent besvarades med hjälp av anhöriga. Resterande hade fått hjälp av personal eller god man/ annan. Skillnaderna var dock stora mellan de olika verksamheterna. Personalen assisterade/besvarade flest enkäter inom LSS verksamheterna.

Tabell 2. Hjälp att besvara enkäten

Könsfördelning

Den totala andelen kvinnor var 68 procent. Kvinnorna övervägde inom alla verksamhetsområden utom inom LSS verksamheterna. Störst antal män fanns inom hemtjänsten. Uppgifter om kön saknades i drygt två procent av enkäterna.

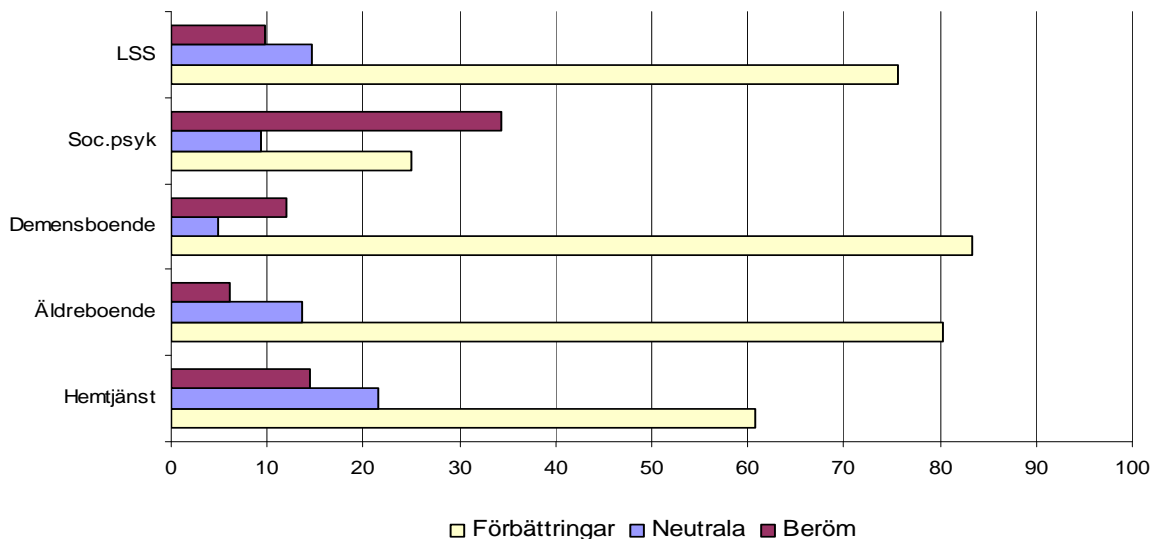
Tabell 3. Könsfördelning per verksamhetsområde



Kommentarer till enkätfrågorna

Möjlighet att lämna kommentarer fanns efter varje fråga. Förslag till förbättringar var en särskild fråga. 465 personer har lämnat kommentarer, se tabell 4. Kommentarer har grupperats i tre olika kategorier, neutrala, positiva och förbättringar.

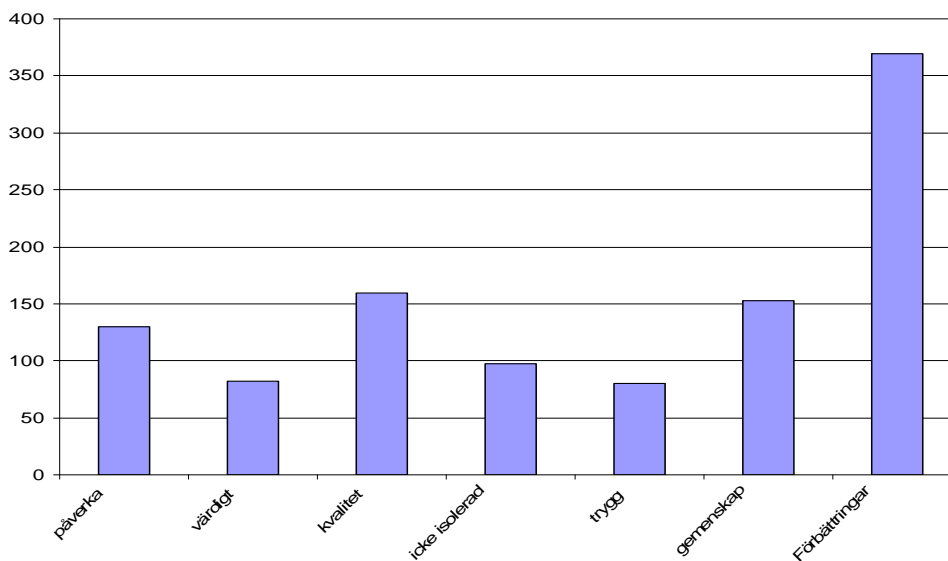
Tabell 4. Andel kommentarer per verksamhetsområde



Varje kommentar kan uppta flera aspekter. Totala antalet kommentar var mer än 1070 st. Förbättringsförslagen var många. Inom hemtjänsten var kvaliteten den fråga som kommenterades mest. För de övriga verksamheterna var gemenskapen oftast kommenterad.

Genomgång av kommentarerna kommer att göras med utförarna.

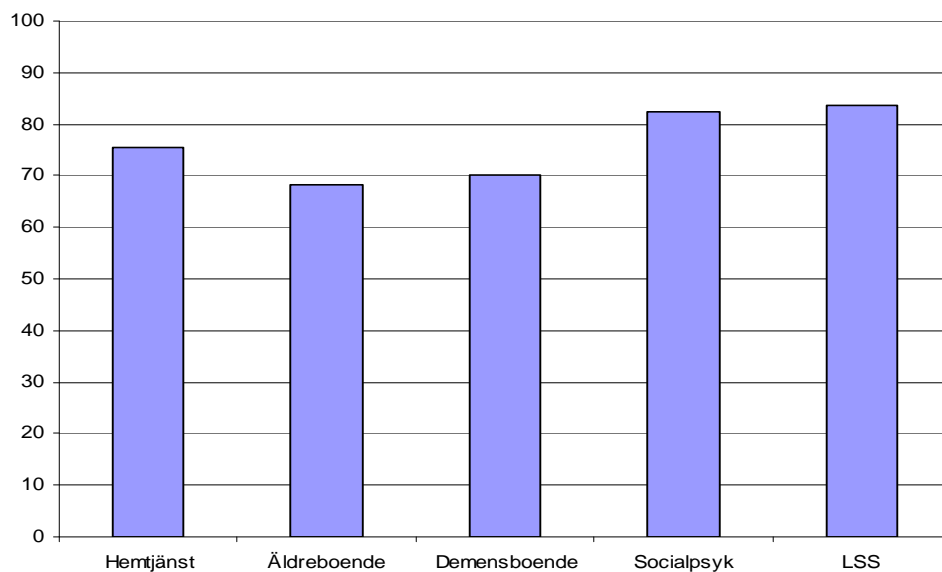
Tabell 5. Antal kommentarer per frågeställning



Resultat av frågorna totalt

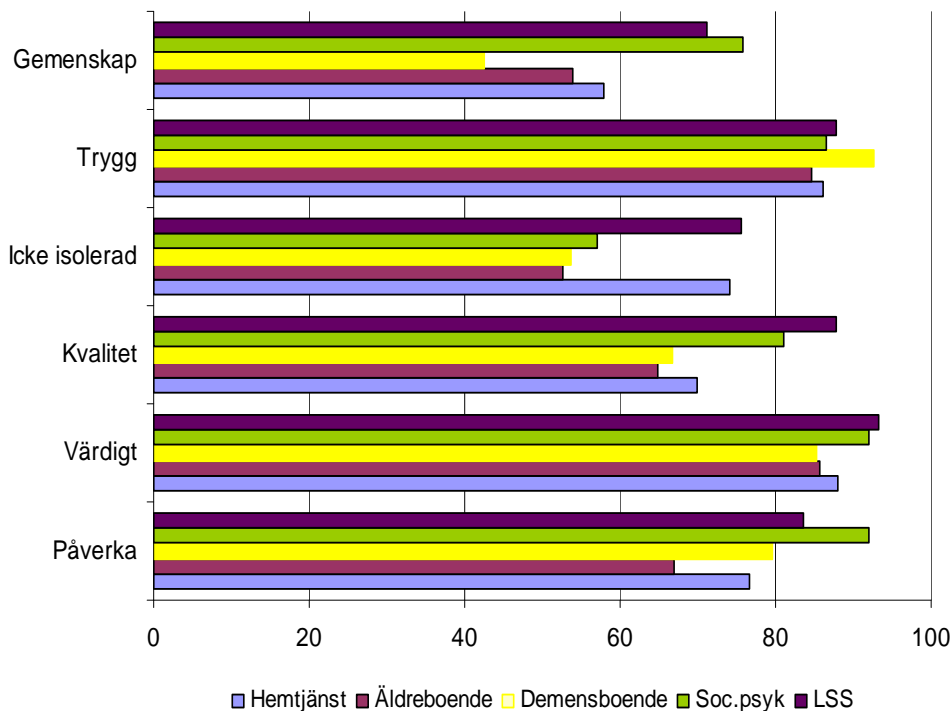
Den sammanfattande andelen nöjda för alla verksamheter och alla frågor tillsammans var 75,2 procent. Variationsbredden var 15,1 procent mellan verksamheterna.

Tabell 6. Genomsnittlig andel nöjda per verksamhetsområde



Skillnaderna i andel nöjda svar mellan frågorna var stora vilket visas i nedanstående tabell. Variationsbredden var störst för frågan om gemenskap följt av frågan om påverkan.

Tabell 7. Andel nöjda svar per fråga och verksamhetsområde



LSS verksamheterna har det högsta enskilda värdet för en fråga liksom för samtliga frågor.

Frågor och jämförelser

Från och med 2009 års undersökning ingår verksamheterna socialpsykiatri och LSS. Möjlighet att jämföra verksamheterna sinsemellan saknades tidigare. I nedanstående tabeller redovisas inte uppgifter från verksamheter där antalet inkomna svar understiger 15 st.

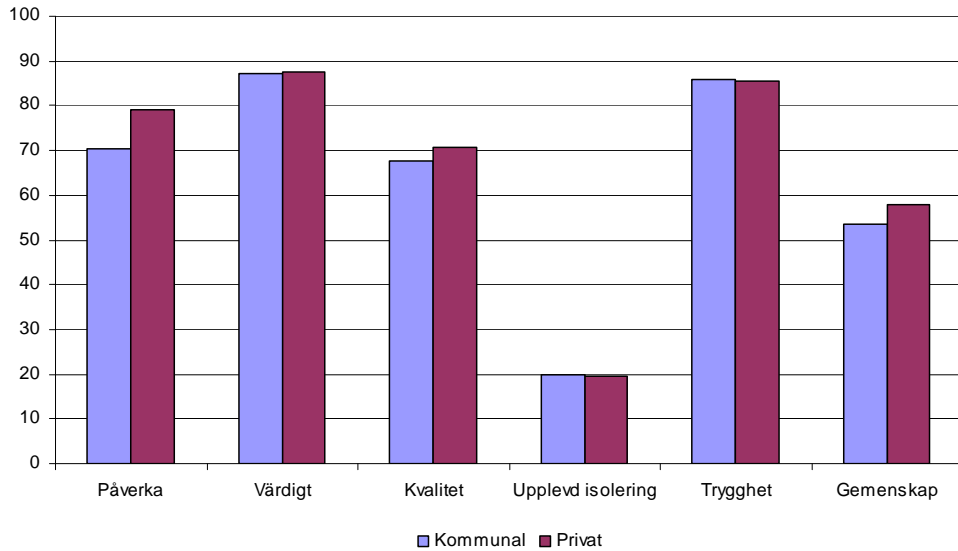
Socialstyrelsen har i november 2010 publicerat resultat från öppna jämförelser inom äldreomsorgen där även uppgifter från Danderyds kommuns verksamheter ingår. Siffrorna kan inte jämföras med svaren från denna enkät eftersom frågeställningar, svarsalternativ m m skiljer sig åt. Inte heller enskilda siffror kan jämföras rakt av om de tas ur sitt sammanhang.

Hemtjänst

I Danderyds kommun finns såväl privata som kommunal utförare inom hemtjänsten. Totalt skickades 237 enkäter ut till den kommunala utföraren och 381 enkäter till de åtta privata utförarna. Svarsfrekvensen var nästan elva procent högre för de privata utförarna, 76,4 procent än den kommunala. Tre företag IN Nursing, Aleris och

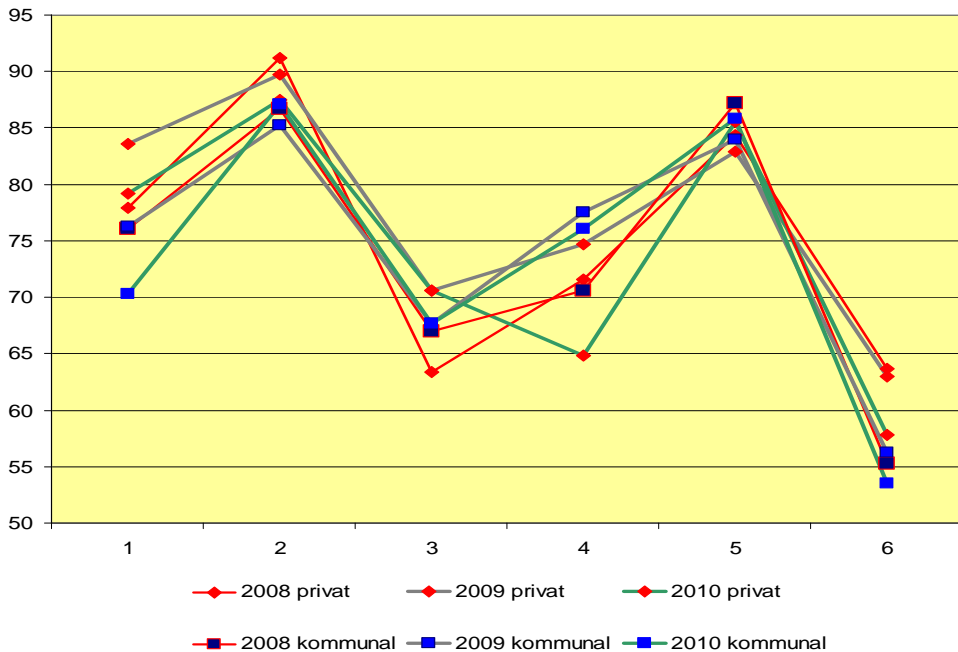
Olivia finns inte med i nedanstående tabeller där enskilda företag förekommer utan endast vid uppgifter som avser hemtjänst som helhet.

Tabell 8. Fördelning av nöjda svar per fråga och utförarorganisation 2010



Vid jämförelse med tidigare års enkäter av privat respektive kommunalt utförd hemtjänst kvarstår skillnader mellan resultaten dock mindre än tidigare. De privata utförarna har fått lägre andel nöjda svar på alla frågor utom för frågan om trygghet. Den kommunala utföraren har förbättrat resultatet avseende värdighet.

Tabell 9. Jämförelse mellan andel nöjda svar per fråga och utförarorganisation 2008 - 2010

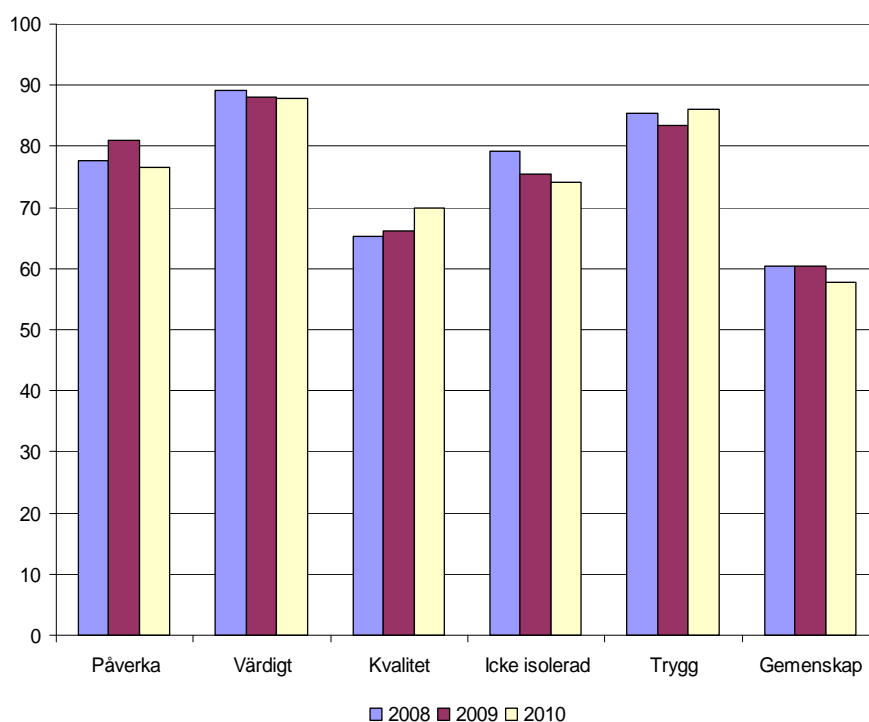


Observera skalan, området avser 50 till 95 procent.

Siffrorna 1- 6 avser frågorna påverka, värdigt, kvalitet, isolering, trygghet och gemenskap.

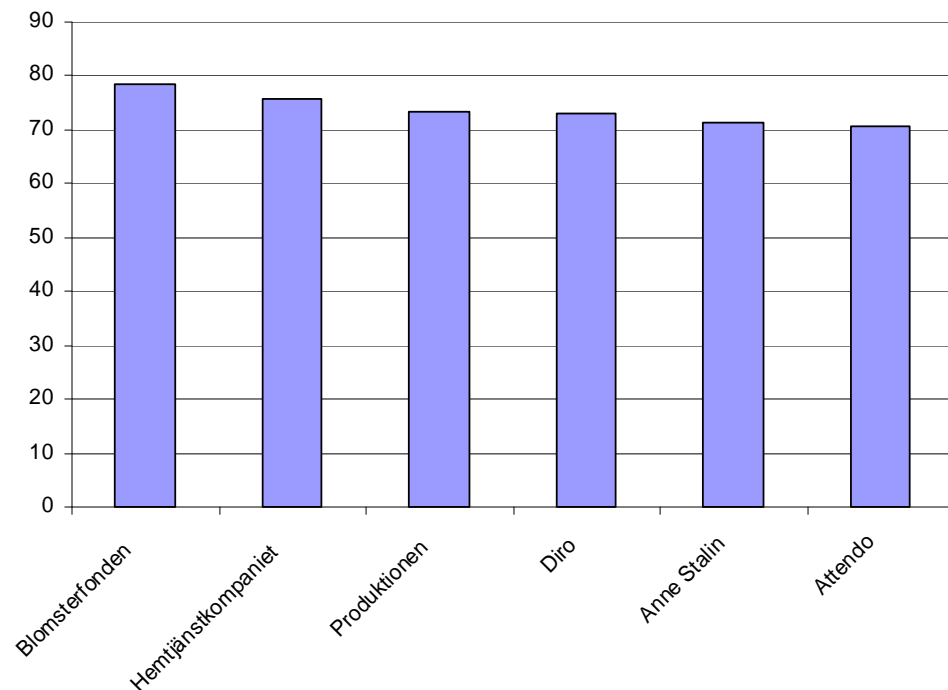
Den totala andelen nöjda svar avseende hemtjänsten visar att tryggheten och kvaliteten har förbättrats såväl inom den privat som kommunalt utförda hemtjänsten.

Tabell 10. Andel nöjda svar åren 2008 – 2010 för hemtjänsten



Andelen genomsnittlig nöjda svar per utförare fördelar sig enligt tabell 11. I tabellen finns endast de utförare som har 15 eller flera inkomna svar. I tabellen saknas tre företag: Aleris, IN-Nursing och Olivia. Samtliga hade för få inkomna svar.

Generellt gäller att nedanstående siffror ska användas med stor försiktighet. Förändringar sker hela tiden inom verksamheterna som kan påverka hur man som kund uppfattar att målen uppfylls.

Tabell 11. Andel genomsnittligt nöjda svar per utförare.

Observera att skalan i tabellen löper mellan 0 till 90 procent.

Äldreboende

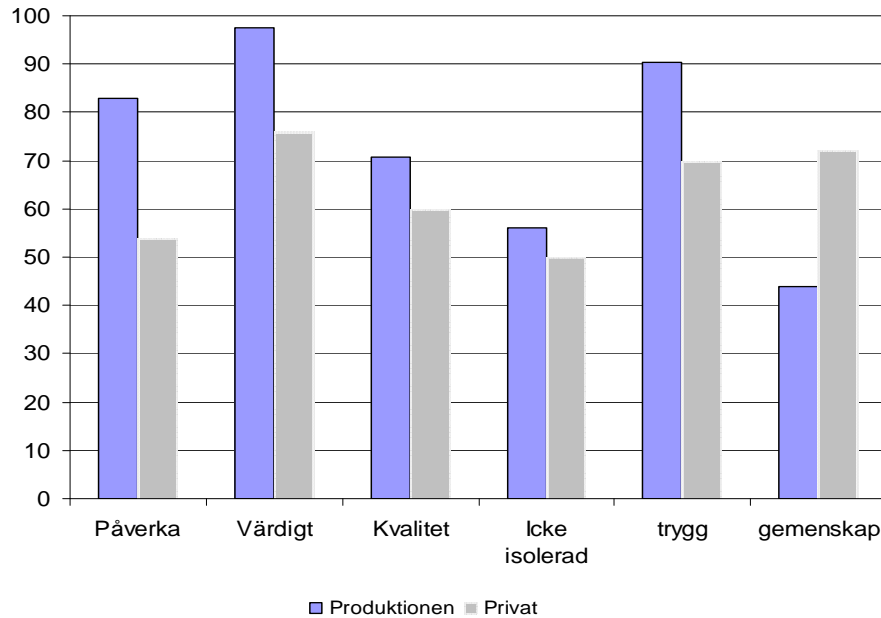
I kommunen finns såväl privata som kommunal utförare. Privata utförare är Aleris som driver Odinslund och Blomsterfonden som driver Tallgården och Svalnäs. Annebergsgården, Klingsta och Stocksundsgården drivs av Produktionskontoret dvs. den kommunala utföraren. I Danderyds kommun finns även Birgitta Hemmet vilket i detta sammanhang ingår i ”övriga privata utförare” liksom de platser som köps utanför Danderyd.

Totalt skickades 194 enkäter ut därav 73 till den kommunala utföraren och 121 till de privata inom kommunen och 37 enkäter till externa platser. Svartfrekvensen för den kommunala utföraren var 54,8 procent. För de privata utförarna var svartfrekvens 28,9 procent. Svartfrekvensen för personer boende på äldreboende utanför kommun var knappt 46 procent inklusive svar från Birgitta Hemmet.

De särskilda boendena har ofta både enheter för personer med demenssjukdomar och enheter för vanligt äldreboende. Endast Annebergsgården och Stocksundsgården är renodlade äldreboenden. Detta medför att svartfrekvensen för flera boenden blir så små att de inte kan redovisas var för sig. Svar avseende gruppboende för personer med demenssjukdomar redovisas under separat rubrik.

Det interna bortfallet och antalet osäkra svar var allmänt förhållandevis stort och i synnerhet avseende frågan om kvaliteten.

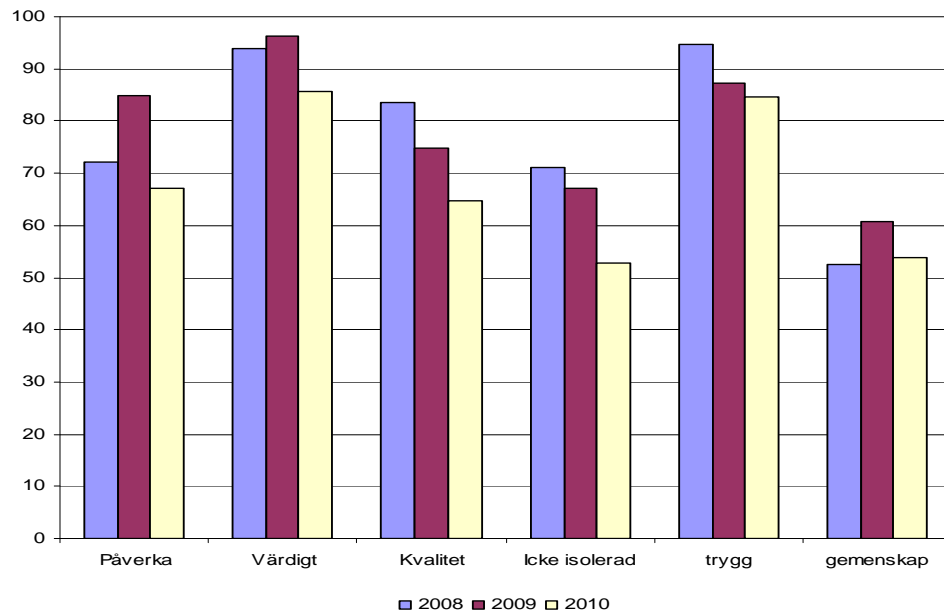
Tabell 12. Andel nöjda svar per organisatorisk tillhörighet



Ovanstående tabell visar samtliga svar från äldreboenden. Tabellen ger ingen information om hur de privata utförarna i Danderyd uppfyller målen då svarsfrekvensen var för låg för att svaren ska kunna redovisas separat. I tabellen återfinns därför dessa svar tillsammans med externt köpta platser. Trots sammanslagningen uppnås inte en tillfredsställande svarsfrekvens (42,1 %) för att kunna dra några som helst slutsatser.

I tabell 13 görs jämförelse mellan enkäterna för måluppfyllelse år 2008 till 2010 avseende andel nöjda svar för samtliga boende på äldreboenden.

Tabell 13. Jämförelse mellan andel nöjda svar år 2008 - 2010



Av tabellen framgår att endast svaren som avser gemenskap har förbättrats år 2010. Andelen svarande som uppger att de inte upplever sig isolerade har minskat från år 2008.

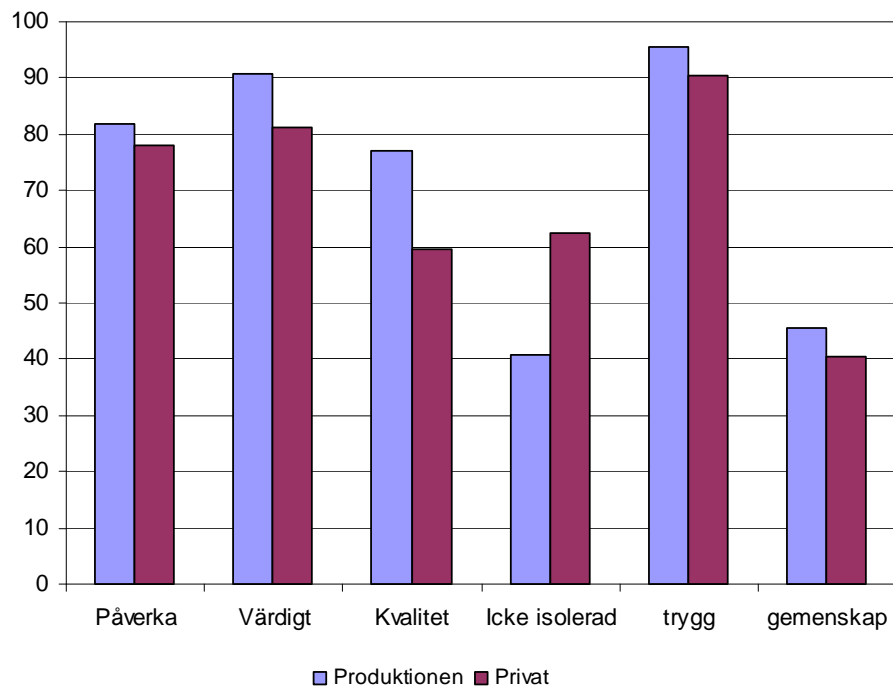
En bidragande orsak till de sjunkande andelarna nöjda svar kan vara att andelen som besvarat enkäten själv har förändrats från 3,1 procent 2008 till 21,5 respektive 17,9 procent år 2009 och 2010. Att anhörigas och den enskildes uppfattning skiljer sig åt är belagt.

Gruppboende för personer med demenssjukdomar

I kommunen finns såväl privata som kommunala utförare. Enheter med gruppboenden finns även i äldreboenden. Mörbylunds gruppboende och Stor Kalmar är uteslutande boenden för personer med demenssjukdom. Totalt skickades 101 enkäter ut till gode män eller anhöriga, 41 till den kommunala utföraren och 60 till de privata utförarna. Svarsfrekvensen var totalt 53,5 procent vilket var lägre än förra året.

Andelen nöjda svar fördelat på utförarens organisatoriska tillhörighet visas i tabell 14. Andelen nöjda svar från den kommunala utföraren är oftast högre än för de privata utförarna.

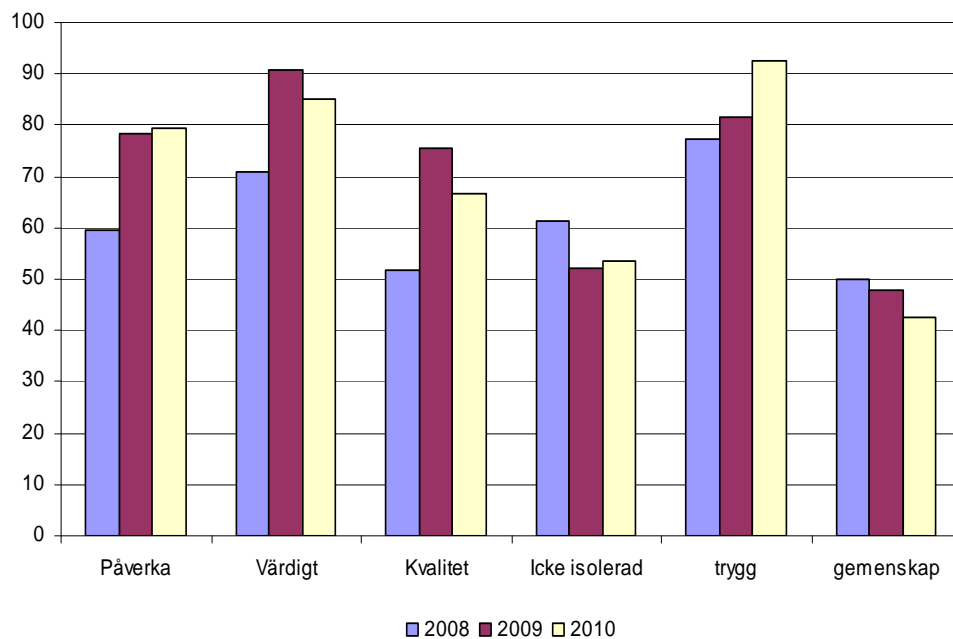
Tabell 14. Andel nöjda svar per utförarorganisation



I jämförelse med år 2009 har både de privata och kommunala utförarna försämrat sina resultat för samtliga frågor utom för påverkan där boende i privat regi ökat andelen nöjda. Hos de kommunala utförarna hade andel nöjda svar ökat för tryggheten.

Jämförelser mellan totala andelen nöjda svar mellan åren 2008-2010 finns i nedanstående tabell.

Tabell 15. Jämförelse av andel nöjda svar år 2008 - 2010



Andelen nöjda svar har ökat avseende trygghet och marginellt för möjligheten att påverka. Låg andel nöjda svar hade frågorna som berör isolering och upplevd gemenskap. Detta gäller så väl den kommunala som de privata utförarna. Det kan eventuellt förklaras med att den demenssjuke beroende på sin sjukdom har svårigheter att finna gemenskap vilket också kan förvärras under sjukdomens förlopp.

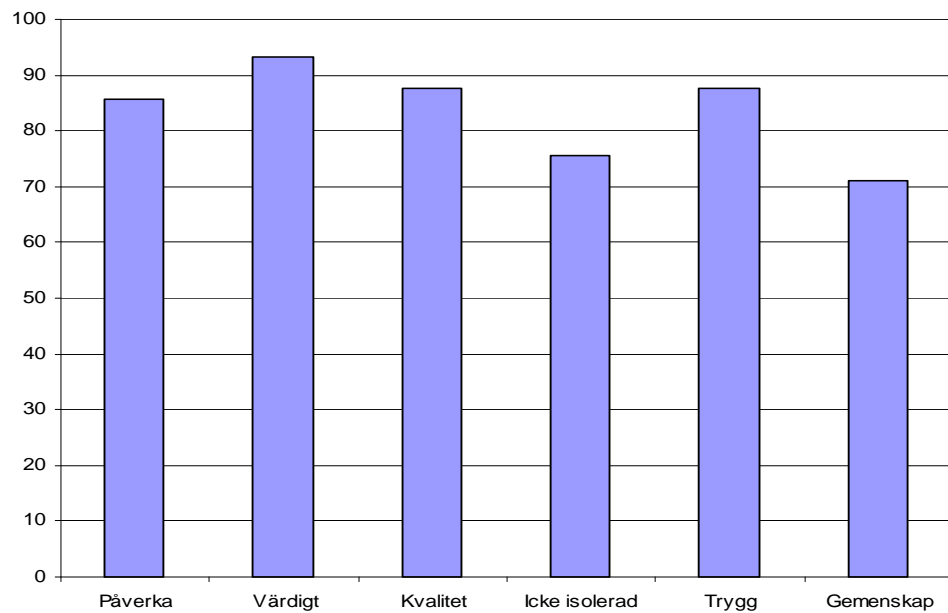
Gruppboheter och daglig verksamhet enligt LSS

I kommunen finns totalt sju gruppboheter och boheter med särskilt service. Samtliga är upphandlade och drivs av privat utförare. Daglig verksamhet finns inte i kommunal regi utan köps av privata utförare såväl i Danderyds kommun som i andra kommuner.

Totalt skickades 127 enkäter ut, 42 till boheter, 21 avseende korttidsvistelse och 63 för dagliga verksamheter. Svarefrekvensen för bostäderna var 59,5 procent, 71,4 procent för korttidsvistelse och 50,8 procent för daglig verksamhet.

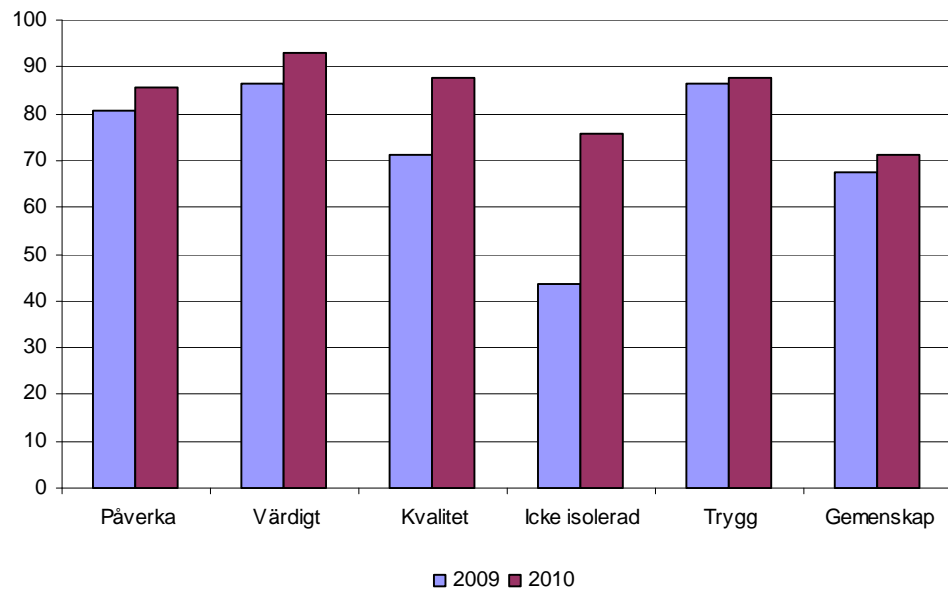
Fördelningen av nöjda svar för alla LSS verksamheterna visas i tabell 16. Frågan om isolering ingick inte i enkäten för daglig verksamhet.

Tabell 16. Andel nöjda svar per frågeområde 2010



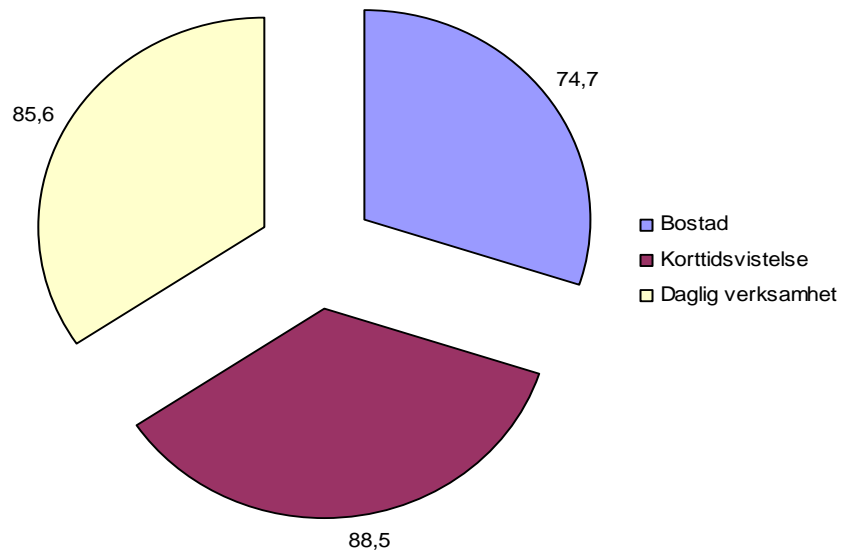
Verksamheter enligt LSS ingick inte i 2008 års enkät då uppföljning av gruppbostäderna inkluderade telefonintervjuer med företrädare för den enskilde. Jämförelserna nedan är därför för åren 2009 och 2010. Frågan om isolering har inte ingått i enkäterna för daglig verksamhet varken år 2009 eller år 2010. Korttidsvistelse enligt LSS ingår i enkätutskicket 2010.

Tabell 17. Jämförelse mellan andel nöjda svar 2009 och 2010



I nedanstående tabell visas genomsnittlig andel nöjda svar för bostad, korttidsvistelse och daglig verksamhet.

Tabell 18. Genomsnittligt antal nöjda svar 2010



Av tabellen framgår att verksamheterna har en genomgående hög andel nöjda svar.

Den fråga som hade högst andel nöjda svar inom verksamheterna var trygghet inom korttidsvistelse, 94 procent nöjda svar, daglig verksamhet med drygt 90 procent för samma fråga. För bostad med särskild service hade värdig service högst andel nöjda svar, 88,0 procent. Gemenskap hade lägsta andel nöjda svar för samtliga verksamheter.

Socialpsykiatri; gruppboendestäder, boendestödjare och sysselsättning

I kommunen finns två gruppboendestäder för socialpsykiatri enligt SoL. Båda är upphandlade och drivs av privat utförare.

Boendestödjare är en person som utför hjälpinsatserna hemma hos enskildes hem. Verksamheten är upphandlad och drivs av privat utförare.

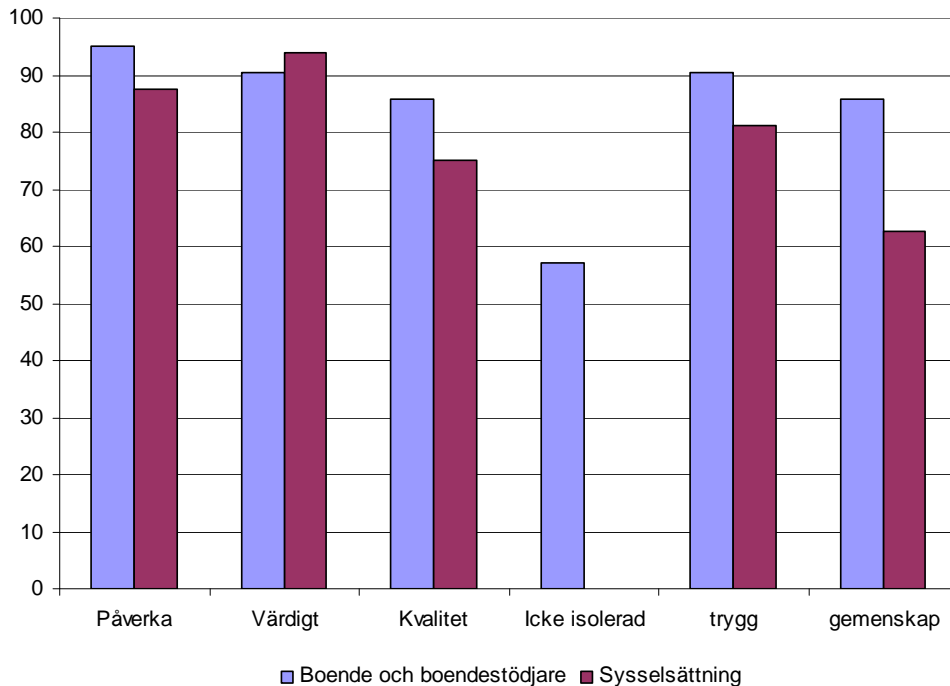
Daglig sysselsättning bedrivs av olika verksamheter som finns för dem som bor i gruppboendestäderna eller i eget boende. Platser för daglig sysselsättning köps i olika kommuner hos privata eller annan kommunal utförare.

Totalt skickades 57 enkäter ut, 34 till boendestäderna och 23 till daglig sysselsättning. Svartfrekvensen var totalt 64,9 procent vilket var marginellt lägre än 2009.

Socialpsykiatri har näst verksamheterna enligt LSS den högsta andelen nöjda svar totalt.

Fördelningen av nöjda svar visas i tabell 19 för samtliga verksamheter inom socialpsykiatri. Frågan om isolering ställdes inte i enkäten för daglig sysselsättning.

Tabell 19. Andel nöjda svar, boende och med boendestödare samt daglig sysselsättning, SoL, år 2010



Den fråga som hade högst andel nöjda svar var den att kunna påverka. Samtliga svarande med boendestödare ansåg att de kunde påverka insatserna. Att kunna påverka hade även högst andel nöjda svar inom gruppboendena. Värdig hjälp hade flest andel personer uppgett inom daglig sysselsättning, 93,4 procent.

Socialpsykiatri omfattades inte av enkätundersökningen år 2008.

För personer inom socialpsykiatri finns en träfflokal Ringen på Kevingeringen. Där kan man samlas, äta lunch och delta i aktiviteter. Högtider brukar firas med middag. I enkäterna 2009 och 2010 har en fråga ställts om den svarande känner till Ringen och om de i så fall har besökt den.

Tre av fyra kände till Ringen och två av tre hade besökt den vilket var lägre än andel än för 2009.

Icke nöjda och övriga svar

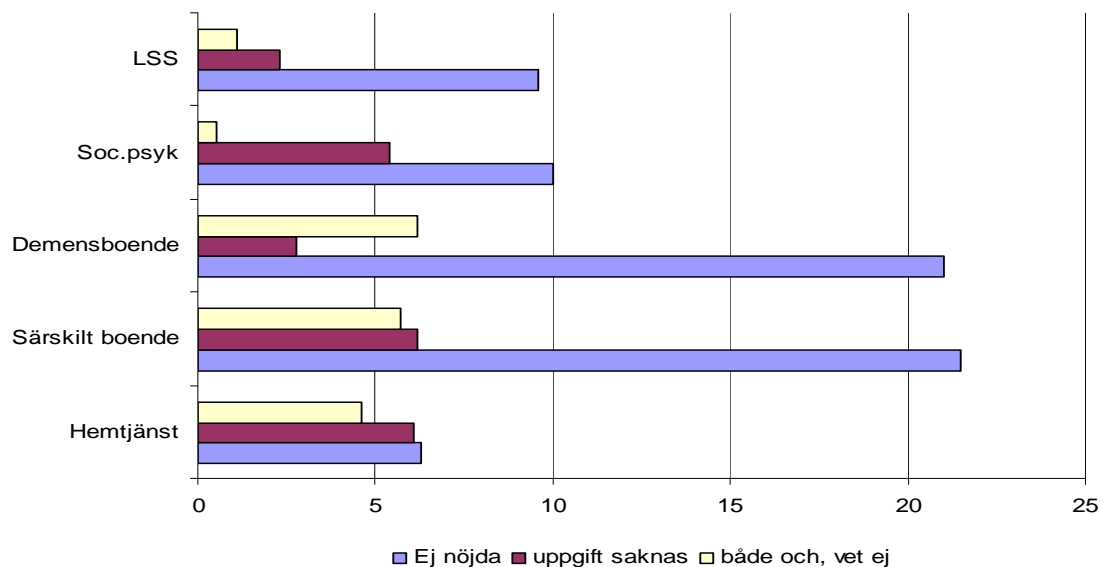
Antalet icke nöjda svar var i genomsnitt för samtliga frågor knappt 14 procent för alla verksamheterna, vilket var en försämring med två procent mot förra året. Ett jakande svar på frågan om isolering innebär att den enskilde känner sig isolerad.

Variationsbredden mellan verksamheterna för andelen icke nöjda var 15,2 procent. Inom särskilda boenden svarade nästan 40 procent att de kände sig isolerade. Inom Socialpsykiatrin var motsvarande siffra nästan en fjärdedel, vilket var en halvering mot förra året. För personer med hemtjänst var andelen som inte upplevde gemenskap 40 procent vilket var en ökning med ca tio procent. För LSS verksamheterna bostad och korttidsvistelse var motsvarande siffra 31 procent. Någon uppgift från år 2009 finns inte då frågan inte ingick i enkäten.

Den enskilda fråga som hade störst andel icke nöjda svar var frågan om gemenskap där 30 procent som besvarat frågan inte var nöjda. Drygt var femte svarande uppgav att de var isolerade.

Bland de frågor som inte hade besvarats var gemenskap och kvalitet. Istället har ibland en kommentar lämnats.

Tabell 20. Total andel icke nöjda och övriga svar per verksamhetsområde



Socialkontorets synpunkter och förslag

Enkäten för socialnämndens måluppfyllelse var en total undersökning där alla som hade insatser inom verksamhetsområdena fick en enkät. Svarsfrekvenserna var lägre i år särskilt inom äldreboende. Eventuellt kan den förändring av utskicket av enkäten påverkat svarsfrekvensen. Utskicket gick till den adress som fanns på socialkontoret för fakturering. En annan orsak kan vara att ingen extern hjälp att besvara enkäten har funnits på de särskilda boendena som tidigare år. Vidare kan en enkättrötthet ha funnits då Socialstyrelsen hade en enkät till särskilda boenden inklusive demensboende med en svarsfrekvens på 58 procent dvs högre än socialnämndens enkät.

Enkäten omfattade i år korttidsvistelse inom LSS. Verksamheten hade enkätens enda hundra procentiga andel nöjda svar, alla var trygga

Totalt var andelen nöjda var 75,2 procent dvs. samtliga frågor och verksamheter vilket var bättre än föregående år. Försiktighet bör dock iaktas när det gäller att jämföra data mellan åren då alla frågor inte ställts till samtliga som

fått frågan i årets enkät. Vidare finns i årets enkät ytterligare en grupp svarande, de som vistats på korttidsvistelse.

Andelen missnöjda har minskat inom hemtjänsten, socialpsykiatri och inom LSS verksamheterna. Inom socialpsykiatri har andelen utelämnade svar ökat, orsaken är svår att tolka. Andelen svarande som svarat vet ej eller både och ökade inom äldreboenden, demensboenden och LSS verksamheterna.

Några kommentarer har berört avsaknad av möjlighet att svara något mellan ja och nej, hög eller låg. Av svaren att döma har de allra flesta kunnat bestämma ett svar och sedan kommenterat svaret. En möjlighet finns dock att via kommentarerna få viss vägledning.

Ett önskemål från socialnämnden var efter 2008 års enkät att möjlighet skulle finnas i kommande enkäter att särskilja olika utförare. Redovisning har skett där så har varit möjligt, antalet svar varit 15 eller flera, samtliga inom hemtjänsten. Inom övriga har endast två eller tre utförare haft nödvändigt antal svar och därmed inte möjliggjort jämförelser i avsedd form. En redovisning uppdelad på kommunal respektive privata utförare har gjorts där sådan grund har funnits. Den låga svarsfrekvensen för äldreboendena, under 50 procent, medger ingen möjlighet till slutsatser. Om svarsfrekvensen har påverkats av utskicks/insamlingsmetoden kan diskuteras.

Måluppfyllelse för socialnämndens resultatmål för äldre- och handikappomsorgen

Påverka –(resultatmål 11) målnivå 70% nöjda

Verksamhetsområde	Uppnått resultat
äldreboende	67 %
demensboende	79,6 %
hemtjänst	76,6 %
socialpsykiatri	91,9 %
LSS verksamheter	83,6 %

Trygg och värdig (resultatmål 13) målnivå 75 % nöjda

Verksamhetsområde	Uppnått resultat trygg värdig	
äldreboende	84,6 %	84,6 %
demensboende	92,6 %	92,6 %
hemtjänst	86,1 %	86,1 %
socialpsykiatri	86,5 %	86,5 %
LSS verksamheter	87,7 %	87,7 %

Kvalitet (resultatmål 15) målnivå 75 % nöjda

Verksamhetsområde	Uppnått resultat
äldreboende	64,8 %
demensboende	66,7 %
hemtjänst	69,9 %
socialpsykiatri	81,1 %
LSS verksamheter	87,7 %

Icke isolering (resultatmål 17) målnivå 55 % nöjda

Verksamhetsområde	Uppnått resultat
äldreboende	52,7 %
demensboende	53,7 %
hemtjänst	74,2 %
socialpsykiatri	57,1 %
LSS verksamheter	75,6 %

Ytterligare information om socialnämndens mål redovisas i bokslutet.

För de områden där fortsatta förbättringsmöjligheter finns, föreslås den information som kommentarerna kan ge utgöra grund för fortsatt kvalitetsarbete efter information till utförarna och till enheterna på socialkontoret lämnats.