



Socialstyrelsens nationella brukarundersökning, resultatrapport 2017

Förslag till beslut

1. Uppdrag ges till omsorgs- och äldreförvaltningen att ta fram en rutin/arbetsätt enligt förvaltningens förslag.
2. Omsorgsdirektören ges rätt att fastställa rutinen.

Ärende

Socialstyrelsen har offentliggjort resultatet för 2017 års brukarundersökningar inom hemtjänst respektive särskilt boende. I hemtjänstenkäten svarade i Linköping 90 % positivt på frågan om ”sammantagen nöjdhet”, vilket är en procentenhet mer än i hela riket och i nivå med tidigare års resultat. I enkäten för särskilt boende svarade i Linköping 82 % positivt på frågan om ”sammantagen nöjdhet”, vilket är en uppgång med tre procentenheter jämfört med 2016 och i nivå med riket. För såväl hemtjänst som särskilt boende visar jämförelser mellan verksamheter/utförare på relativt stora skillnader emellan. I bilagd rapport beskrivs årets resultat på kommun-, utförar- och verksamhetsnivå mer utförligt. I rapporten återfinns även en diskussion om vilka för- och nackdelar som den nationella brukarundersökningen för med sig och varför viss försiktighet bör iaktas när resultatet tolkas och används i olika sammanhang.

Förvaltningen föreslås ta fram en rutin som formaliserar förvaltningens arbetsätt och användning av resultatet av den årliga brukarundersökningen, där en del går ut på att till att börja med begära redogörelser från enskilda verksamheter med avsevärt negativt resultat. I redogörelsen får utföraren framföra sin analys av resultatet och redogöra för vilka åtgärder som har eller kommer att vidtas för att förbättra resultatet framöver. Utifrån redogörelsen och andra omständigheter gör förvaltningen en samlad bedömning av eventuellt behov av fördjupad uppföljning och formerna för denna. På motsvarande sätt inhämtas underlag från enskilda verksamheter med avsevärt positivt resultat, i avsikt att ta fasta på och sprida goda exempel. Omsorgsdirektören fastställer rutinen/arbetsättet.

Beslutsunderlag:
Tjänsteskrivelse till nämnd.docx
Rapport.docx

Bakgrund

Socialstyrelsens nationella brukarundersökning, resultat 2017

Socialstyrelsen undersöker årligen de äldres uppfattning av äldreomsorgen på uppdrag av regeringen. Undersökningen består av två enkätundersökningar som berör hemtjänst respektive särskilt boende. Enkäterna skickas ut på våren och resultatet offentliggörs på hösten varje år. Resultat går att se på riks-, region- och kommunnivå samt till viss del på utförar- och verksamhetsnivå.

I hemtjänstenkäten svarade i Linköping 90 % positivt på frågan om ”sammantagen nöjdhet”, vilket är en procentenhet mer än i hela riket. Alla de fem senaste åren har denna siffra legat på 90 eller 91 % för Linköping. Svarefrekvensen var 62 % vilket är en nedgång jämfört med tidigare år, men i stort sett i nivå med riket. En fråga där Linköping utmärker sig positivt jämfört med riket i stort är ”hur lätt eller svårt är det att få kontakt med hemtjänstpersonalen vid behov?” I Linköping var det sex procentenheter fler som svarade positivt på denna fråga än i riket.

I enkäten för särskilt boende svarade i Linköping 82 % positivt på frågan om ”sammantagen nöjdhet”, vilket är en uppgång med tre procentenheter jämfört med 2016 och i nivå med riket. Även här är trenden för svarefrekvens negativ, men alltjämt högre än rikets (56 % jämfört med 54 %). När det gäller övriga frågor i SäBo-enkäten är svaren för Linköping generellt något mer positiva än de för hela riket. De tre frågor där Linköpings resultat sticker ut mest i positiv bemärkelse jämfört med rikets är ”är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?” (åtta procentenheter fler positiva svar), ”är det trivsamt utomhus runt ditt boende?” (sex procentenheter fler positiva svar) respektive ”hur brukar maten smaka?” (fem procentenheter fler positiva svar). Den fråga där Linköpings resultat sticker ut mest i negativ bemärkelse jämfört med rikets är ”fick du plats på det äldreboendet du ville bo på?” (fyra procentenheter färre positiva svar).

För såväl hemtjänst som särskilt boende visar jämförelser mellan verksamheter/utförare på relativt stora skillnader dem emellan. I bilagd rapport beskrivs årets resultat på kommun-, utförar- och verksamhetsnivå mer utförligt. Även tidigare års resultat lyfts in i analyser.

Ett antal omständigheter bör beaktas när resultatet av dessa brukarundersökningar tolkas och används. Några av de viktigaste av dessa handlar om låga svarefrekvenser; att den äldre själv ofta inte är med och fyller i enkäten; och att olika kommuner respektive verksamheter har olika förutsättningar att uppnå ett gott resultat i brukarundersökningarna, vilket minskar jämförbarheten dem emellan. När det gäller verksamheter kan det också vara problematiskt att utvärdera utföraren utifrån resultatet då brukaren till viss del ”betygsätter” även politiska beslut och andra faktorer som utföraren svårligen kan råda över. I bilagd rapport diskuteras detta mer utförligt.

Så används resultatet idag

Omsorgs- och äldreförvaltningen vill också redogöra för hur förvaltningen analyserar och använder resultatet. Resultatet för kommunen används för jämförelser med riket och andra kommuner, men även med tidigare års resultat för att se trender och tendenser. Resultat som visar på områden där Linköpings resultat sticker ut i positiv eller negativ bemärkelse kan till viss del användas för att analysera och utvärdera politiska beslut och satsningar, eller som underlag för vilka politiska beslut som borde fattas framåt.

Resultatet på utförar- och verksamhetsnivå är ett underlag i samband med de risk- och allvarlighetsbedömningar som i ökad utsträckning framöver kommer att ligga till grund för urvalet av verksamheter som blir föremål för fördjupad avtal- och verksamhetsuppföljning. Verksamheter vars resultat sticker ut i negativ bemärkelse jämfört med liknande verksamhet eller som fått ett markant sämre resultat jämfört med tidigare år kan det finnas anledning att titta närmare på. På motsvarande sätt kan verksamheter som sticker ut i positiv bemärkelse användas som lärande exempel genom att uppmärksamma och dra lärdomar av det lokala kvalitetsarbete som bidragit till att göra brukarna nöjda där. När det gäller båda dessa delar kan förvaltningens arbete utvidgas och förtydligas.

I samband med att ett avtal för en verksamhet som fått relativt negativa resultat i brukarundersökningarna går ut är det särskilt viktigt att dessa resultat analyseras i förhållande till tidigare upphandling för att identifiera eventuella kopplingar mellan de kvalitetskrav som ställts och uppnådda resultat. Lärdomarna tas med och används i framtida upphandlingar. Resultatet av brukarundersökningen möjliggör även andra typer av analyser. Till exempel kommer förvaltningen under 2018 att genomföra en övergripande uppföljning av matlagning på vårdboendena där svaren på enkätfrågan ”hur brukar maten smaka?” för respektive verksamhet kommer användas för att utvärdera olika sätt att tillhandahålla måltiderna.

Slutligen används resultatet av brukarundersökningen i förvaltningens fortlöpande dialog med utförarna och frågan om hur utförarna själva använder resultatet för sina verksamheter i sitt kvalitetsarbete tas upp vid såväl verksamhetsråd som enskilda dialoger med utförarna.

Rutin för hantering av undersökningens resultat

Förvaltningen föreslås ta fram en rutin som formaliserar förvaltningens arbetssätt och användning av resultatet av de årliga brukarundersökningarna, där en del går ut på att till att börja med begära redogörelser från enskilda verksamheter med avsevärt negativt resultat. I redogörelsen får utföraren framföra sin analys av varför resultatet ser ut som det gör och redogöra för vilka åtgärder som har eller kommer att vidtas för att förbättra resultatet framöver. Utifrån redogörelsen och andra omständigheter gör förvaltningen en samlad bedömning av eventuellt behov av fördjupad uppföljning och formerna

för denna. På motsvarande sätt inhämtas underlag från enskilda verksamheter med avsevärt positivt resultat, i avsikt att ta fasta på och sprida goda exempel på framgångsrika arbetssätt till alla berörda utförare. Omsorgsdirektören fastställer rutinen/arbetsättet.

Kommunala mål

En kommun där alla kan leva ett hälsosamt och meningsfullt liv

Alla linköpingsbor ska ges förutsättningar att leva ett hälsosamt liv och till en meningsfull tillvaro med inflytande över sin vardag. Linköpingsborna ska ha god tillgång till ren luft, rent vatten och en giftfri miljö. Den som är i behov av stöd och hjälp ska kunna få det enkelt. Stöd-, vård- och omsorgsinsatser ska utmärkas av trygghet, hög kvalitet, ökat självbestämmande för den enskilde och goda villkor för personalen.

Information eller förhandling enligt lag (1976:580) om medbestämmande i arbetslivet

Information enligt 19 § medbestämmandelagen har lämnats den 6 november.

Omsorgskontoret

Linda Ljungqvist

Beslutet skickas till:
Klicka här för att ange text.