



## HELSINGBORG

Vård- och omsorgsförvaltningen  
Avdelningen för kvalitet och utveckling  
Negar Sohrabi Åström  
Verksamhetscontroller  
Negar.sohrabijahromi@helsingborg.se

2022-09-02

# Socialstyrelsens brukarundersökning, Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2022?

*- En sammanställning av resultatet för Vård- och omsorgsförvaltningen, Helsingborg*

## Innehåll

<b>Sammanfattning</b> .....	3
<b>Syfte och bakgrund</b> .....	4
<b>Privat regi</b> .....	5
<b>Särskilt boende, Vardaga</b> .....	5
De fem frågor där andelen positiva svar är högst .....	6
De fem frågor där andelen positiva svar är lägst .....	6
Sammantagen nöjdhet Vardaga, 2022 jmf 2020 .....	7
<b>Hemvården, Attendo</b> .....	8
De fem frågor där andelen positiva svar är högst, 2018-2022 .....	8
De fem frågor där andelen positiva svar är lägst, 2018-2022 .....	9
Sammantagen nöjdhet Attendo, 2022 jmf 2020 .....	10
<b>Kommunal och privat regi – en jämförelse</b> .....	10
Särskilt boende .....	10
Hemvården .....	11
<b>Särskilt boende, kommunal</b> .....	12
De fem frågor där andelen positiva svar är högst, 2018-2022 .....	12
De fem frågor där andelen positiva svar är lägst, 2018-2022 .....	13
Utvecklingen av de olika kvalitetsområdena under perioden 2018-2022 .....	14
Sammantagen nöjdhet, jämfört med riket 2013-2022 .....	15
Sammantagen nöjdhet vårdboende Helsingborg, 2022 jmf 2020 .....	15
<b>Hemvården, kommunal</b> .....	16
De fem frågor där andelen positiva svar är högst, 2018-2022 .....	16
De fem frågor där andelen positiva svar är lägst, 2018-2022 .....	17
Utvecklingen av respektive kvalitetsområde under perioden 2018-2022 .....	18
Sammantagen nöjdhet jämfört med riket, 2013-2022 .....	19
Sammantagen nöjdhet hemvården Helsingborg, 2022 jmf 2020 .....	19
<b>Hemservice – resultat 2022</b> .....	20
De fem frågor där andelen positiva svar är högst, 2018-2022 .....	20
De fem frågor där andelen positiva svar är lägst, 2018-2022 .....	21
Sammantagen nöjdhet.....	21
<b>Arbetet framöver</b> .....	22

## Sammanfattning

Årets undersökning visar ett resultat som generellt har 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. Resultaten från 2022 års undersökning bör därför 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.

I Helsingborg har svarsfrekvensen stigit marginellt jämfört med 2020 års svarsfrekvens. Detta gäller för både SÄBO (särskilt boende) samt hemvården. Hemvården visar en svarsfrekvens på 58 % vilket är en ökning med 1 procentenhet jämfört med 2020 och i samma nivå som riket (58,6 %). SÄBO har en svarsfrekvens på 46 % vilket var en ökning med 2 procentenheter jämfört med 2020 och en svarsfrekvens som ligger över rikssnittet på 43,4 %.

Frågan gällande den sammantagna nöjdheten är en sammanvägd bedömning av individens uppfattning av sin vård och omsorg. Statistiken visar på ett försämrat resultat för båda verksamhetsområdena. Inom SÄBO kan en minskning på 2 procentenheter konstateras och nöjdheten ligger nu på 80 %, det är dock ett högre resultat än rikssnittet på 77 %. Inom hemvården har resultatet sjunkit med 8 procentenheter till 80 % och placerar sig därmed under rikssnittet på 86 %.

De fem frågor med lägst samt högst andel positiva svar som uppmärksammas i Socialstyrelsens brukarundersökning har i princip varit återkommande sedan 2018 för både SÄBO och hemvården. Frågorna kring bemötande och trygghet visar på en positiv trend för båda verksamheterna, de är därför representerade bland de resultaten med mest positiva svar. Frågorna om kundens inflytande, hjälpens utförande samt sociala aktiviteter återfinns däremot bland de lägst positiva svaren.

De svarande består till cirka 70 % av kvinnor, 75 % är 80 år eller äldre, 56 % lider av någon form av besvär av ängslan/oro/ångest och cirka 32 % har stora svårigheter att förflytta sig själv eller kan inte alls förflytta sig.

Resultaten kan se annorlunda ut beroende på vem som har svarat på enkäten. Statistiken visar på att cirka 50 % av enkäterna endast har besvarats av anhöriga/närstående. Generellt besvaras frågorna mer positivt när den äldre personen svarar själv, något mindre positivt när personen svarar tillsammans med någon och minst positivt när någon annan svarar åt den äldre personen. Ytterligare en faktor som påverkar resultatet är huruvida den enskilde bedömer sitt hälsotillstånd. 66 % bedömer sitt hälsotillstånd som någorlunda eller ganska dåligt/mycket dåligt. Ju bättre hälsotillståndet uppskattas desto fler positiva svar registreras, det gäller i princip för samtliga frågor i enkäten.

För att undersökningen om de äldres uppfattning ska bidra till en god vård och omsorg bör verksamheterna samt enheterna ta del av sina resultat för att använda dem i sitt kontinuerliga förbättringsarbete.

## Syfte och bakgrund

Socialstyrelsen har sedan 2013 i uppdrag att undersöka hur de äldre uppfattar äldreomsorgen. *Vad tycker de äldre om äldreomsorgen?* är en rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten i hemvården och på äldreboende. Samtliga personer, 65 år eller äldre, som den 31 december 2021 hade hemvård eller bodde på särskilt boende har fått möjlighet att besvara en enkät.

Syftet med undersökningen är att kartlägga de äldres uppfattning om sin vård och omsorg. Det ställs även frågor om det allmänna hälsotillståndet, vilket är en självskattning som är tänkt att visa hur människor själva uppfattar sin sammantagna psykiska och fysiska hälsa. Många olika faktorer kan påverka den självskattade hälsan, till exempel bostadsförhållanden, graden av socialt och emotionellt stöd samt stress.

Resultatet används för jämförelse mellan kommuner och verksamheter och som underlag för utveckling och förbättring av vården och omsorgen om de äldre.

Undersökningen genomfördes från 14 januari till och med 20 mars 2022. Coronapandemin hade då pågått i två år i Sverige. Eftersom undersökningen inte genomfördes 2021, jämförs årets resultat med övriga år.

I årets undersökning så har det tillkommit nya frågeställningar, bland annat kring hur coronapandemin har påverkat ensamheten, möjligheten för hyresgästerna att komma utomhus samt om kunder har avstått från sina hemvårdsinsatser på grund av pandemin.

Upplevelse av kränkningar förekommer och därför har också enkäten kompletteras med en fråga om eventuella överträdelser från personalens sida. De vanliga exemplen på upplevda överträdelser har handlat om respektlöshet i tilltal, miner, blickar/gester, brist på respekt för dennes privatliv samt hårhändhet från personalen. Svaren på den frågan redovisas endast på riksnivå, för att det inte ska kunna bakvägsidentifiera vem som har svarat. Resultatet visar att 72 % respektive 82 % av de svarande inom SÄBO och hemvården inte har upplevt några överträdelser. Den frågeställning som visar på störst andel överträdelser gäller personalens brist på respekt för den enskildes integritet, där visar SÄBO ett resultat på 10 % och hemvården 9 %.

## Statistikens innehåll och datainsamling

Målpopulation hemvård utgörs av personer; 65 år eller äldre den 30 september 2021, med verkställt biståndsbeslut enligt 4 kap. 1 § socialtjänstlagen (SoL) om hemvård i ordinärt boende den 30 september 2021. Hemvården ska omfatta minst en av insatserna service, personlig omvårdnad, ledsagning eller avlösning av anhörig i hemmet. Personer som enbart har hemvårdsinsatserna matdistribution och/eller trygghetslarm ska inte ingå. Kommunerna ska även inkludera personer som får hemvårdsinsatser från ett utförarkontor i en annan kommun eller stadsdel, och som den egna kommunen eller stadsdelen har ett uppföljningsansvar för.

Målpopulationen för särskilt boende utgörs av personer; 65 år eller äldre den 30 september 2021, med verkställt biståndsbeslut enligt 4 kap. 1 § SoL om permanent särskilt boende enligt 5 kap 5 § SoL den 30 september 2021. Kommunerna ska även inkludera personer som får en plats på särskilt boende i en annan kommun eller stadsdel och som den egna kommunen eller stadsdelen har ett uppföljningsansvar för.

Institutet för Kvalitetsindikatorer i Göteborg AB (Indikator) har genomfört datainsamling och registrering på uppdrag av Socialstyrelsen. Insamlingen genomfördes främst av via postenkäter men respondenterna hade även möjlighet att svara via webb. I missivet som skickades informerades det om att; webbenkäten kunde förutom svenska även besvaras på; finska, meänkieli, nordsamiska, sydsamiska, lulesamiska, arabiska och engelska. Att den äldre får ta hjälp av till exempel en anhörig, vän eller god man för att svara på frågorna och att denne i så fall ska tänka på att svaren ska spegla den äldre personens uppfattning, samt att den äldre personen helst ska undvika att be personalen om hjälp med att svara på frågorna.

Undersökningens resultat har till och med år 2019 varit stadiga vilket tyder på en god tillförlitlighet. Bortfallet i denna undersökning är troligen alltid systematiskt på så sätt att det är fler av de som är friskare som svarar. Det är sannolikt en underrepresentation av de som är sjukare, eftersom det kan vara svårt eller omöjligt att svara på en enkät för den som är svårt sjuk.

Resultaten som redovisas på Socialstyrelsen material och i denna rapport, är de sammanslagna andelarna positiva svar per fråga. De positiva svarsalternativen är vanligtvis två på varje fråga t.ex. "Mycket bra" och "Ganska bra". I tabellerna är siffrorna avrundade till närmaste hela procent vilket innebär att en skillnad som ser ut att vara på en procentenhet ibland kan vara mindre eller större än en procentenhet. I rapporten benämns differensen mellan de olika åren med procentenheter, då det anger skillnaden mellan två procentsatser.

## **Privat regi**

### **Särskilt boende, Vardaga**

I Helsingborg bedrivs två stycken SÄBO i privat regi av Vardaga, Jordbodalen och Pålsjö park. I Helsingborg redovisas en samlad svarsfrekvens för den kommunala och privata utföraren på 46 %. Detta är en ökning med 2 procentenheter jämfört med 2020 och svarsfrekvensen ligger också över riksnittet på 43,4 %.

Statistiken visar på att 74 % av de svarande är kvinnor och där 88 % är 80 år eller äldre. 27 % av de svarande bedömer sitt allmänna hälsotillstånd som mycket gott/ganska gott. 46 % av de svarande har besvarat/fyllt i formuläret själv eller ihop med någon annan.

62 % av de svarande har någon form av besvär av ångslan, oro eller ångest. 45 % anger också att de har stora svårigheter att förflytta sig själv eller kan inte förflytta sig alls.

I årets undersökning har det tillkommit nya frågeställningar, om hur coronapandemin har påverkat ensamheten samt möjligheten att komma utomhus.

Resultatet visar att 54 % av kunderna har varit mindre utomhus under pandemin

jämfört med tidigare, ett resultat som ligger under rikssnittet på 56 %.  
36 % av de svarande anger att de har besvärats i mer utsträckning av ensamheten, jämfört med tidigare, även detta visar ett bättre resultat jämfört med rikssnittet som redovisar ett resultat på 41 %.

Enkäten som skickas ut till kunderna på SÄBO berör frågeställningar gällande hyresgästernas; hälsa, boendemiljö, mat & måltidsmiljö, hjälpens utförande, bemötande, trygghet, sociala aktiviteter, tillgänglighet samt hjälpen i sin helhet.

### De fem frågor där andelen positiva svar är högst

De fem frågor där andelen positiva svar är högst, har tre av dessa varit återkommande sedan 2018, dessa berör områden såsom; bemötande från personalen, tryggheten på boendet samt förtroende för personalen. Nya frågor som har placerat sig på denna lista är; om det är trivsamt runt boendet samt hur nöjd eller missnöjd man är med de aktiviteter som erbjuds på boendet. De positiva svarsalternativen är vanligtvis två på varje fråga, t.ex. "mycket bra" och "ganska bra".

Fem frågor med högst positiv resultat - Vårdboende, Vardaga	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt (ja, alltid/oftast)	87	90	87	84	92
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende? (mycket tryggt, ganska tryggt)	85	84	90	71	86
Ny på denna lista - Är det trivsamt utomhus runt ditt boende? (ja, delvis)	67	69	72,	70	66
Ny på denna lista - Hur nöjd eller missnöjd är du med aktiviteter som erbjuds på ditt boende? (mycket nöjd, ganska nöjd)	65	70	63	69	54
Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende? (ja, för alla i personalen/ ja, för flertalet i personalen)	76	81	79	68	81

Statistiken visar att resultat i 6 av 23 frågeställningar ligger på samma nivå eller över rikssnittet. Det mest utmärkande resultatet jämfört med riket är; hur nöjd eller missnöjd man är med de aktiviteter som erbjuds på boendet med (+15 procentenheter).

### De fem frågor där andelen positiva svar är lägst

Även bland de frågor som visar på de lägst positiva svaren, är mönstret i princip oförändrat. De berör; ensamheten, huruvida man meddelas vid tillfälliga förändringar, tillgängligheten till läkare, om det är trivsamt i de gemensamma utrymmena och om

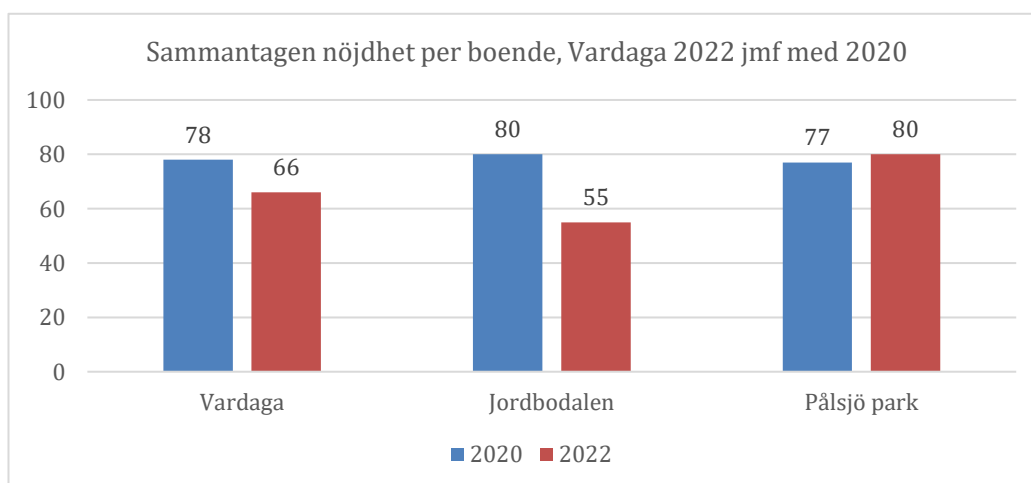
möjligheterna att komma utomhus.

Fem frågor med lägst positiv resultat - Vårdboende, Vardaga	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (ja, alltid/oftast)		46	41	42	30
Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov? (mycket lätt, ganska lätt)		53	59	40	45
Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena? (ja, delvis)		51	59	39	61
Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga? (mycket bra, ganska bra)		64	60	37	54
Besväras inte av ensamheten (nej)		38	21	30	30

I 17 av 23 frågeställningar visar statistiken på ett sämre resultat jämfört med rikssnittet. De tre resultaten som visar på den största differensen jämfört med riket är; om man fick plats på önskat boende (-35 procentenheter), om personalen har tillräckligt med tid för arbetet (-20 procentenheter) samt om det är trivsamt i de gemensamma utrymmena (-22 procentenheter).

### Sammantagen nöjdhet Vardaga, 2022 jmf 2020

Den sammantagna nöjdheten för Vardaga visar på ett försämrat resultat på 12 procentenheter jämfört med 2020. Pålsjö park har gjort ett bättre resultat på 3 procentenheter men resultatet för Jordbodalen har sjunkit med 25 procentenheter.



## Hemvården, Attendo

I Helsingborg bedrivs även hemvården av den privata leverantören Attendo.

I Helsingborg redovisas en samlad svarsfrekvens för den kommunala och privata utföraren på cirka 58 %. Detta är en ökning med 1 procentenhet jämfört med 2020 och ligger ungefär i samma nivå som riket, som redovisar en svarsfrekvens på 58,6 %.

Statistiken visar på att 72 % av de svarande är kvinnor och där 75 % är 80 år eller äldre. 26 % av de svarande bedömer sitt allmänna hälsotillstånd som mycket gott/ganska gott. 58 % av de svarande har besvarat/fyllt i formuläret själv eller ihop med någon annan.

50 % av de svarande har någon form av besvär av ängslan, oro eller ångest. 32 % anger också att de har stora svårigheter att förflytta sig själv eller kan inte förflytta sig alls. 80 % av de svarande bor själva.

I årets undersökning har det tillkommit nya frågeställningar, om hur coronapandemin har påverkat ensamheten samt om man under denna period har avstått från sina hemvårdsinsatser. Resultatet visar att 32 % av de svarande har besvärats i mer utsträckning av ensamheten, jämfört med tidigare. 14 % har angett att de har avstått från sina hemvårdsinsatser på grund av coronapandemin. Båda dessa resultat ligger i samma nivå som riket.

Enkäten som skickas ut till hemvårdens kunder berör frågeställningar gällande kundernas upplevelse av sin vård och omsorg och klassificeras under rubrikerna; hälsa, kontakter med kommunen, inflytande, hjälpens utförande, bemötande, trygghet, sociala aktiviteter, tillgängligheten samt hemvården i sin helhet.

## De fem frågor där andelen positiva svar är högst, 2018-2022

De fem frågor där andelen positiva svar är högst, har varit fyra av fem varit återkommande sedan 2018; dessa berör områden såsom bemötande från personalen, tryggheten på boendet, förtroende för personalen, samt personalens hänsyn till hyresgästens åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. En ny fråga har placerat sig på denna lista och gäller om personalen utför sina arbetsuppgifter bra. De positiva svarsalternativen är vanligtvis två på varje fråga, t.ex. "mycket bra" och "ganska bra".

Fem frågor med högst positivt resultat - Hemvården, Attendo	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? (ja, alltid/oftast)	97	96	95	87	96
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemvård du har? (mycket nöjd, ganska nöjd)	87	88	88	80	86



Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemvården? (mycket tryggt, ganska tryggt)	82	83	84	80	85
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? (ja, för alla/flertalet i personalen)	87	88	89	79	87
Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen skall utföras? (ja, alltid/oftast)	82	86	86	75	84

Statistiken visar att resultatet i 3 av 17 frågeställningar ligger på samma nivå eller över riksnittet. Det utmärkande resultatet jämfört med riket är; om man fick väljare utförare av hemvården (+14 procentenheter).

### De fem frågor där andelen positiva svar är lägst, 2018-2022

Även bland de frågor som visar på lägst positiva svar är bilden i princip oförändrat. Fyra av fem frågor har varit återkommande sedan 2018 och berör; ensamheten, om man kan påverka vilka tider personalen kommer, vart man vänder sig med klagomål och synpunkter samt om man meddelas vid tillfälliga förändringar. Den femte frågan som är ny på denna lista är; om personalen brukar komma på avtalad tid.

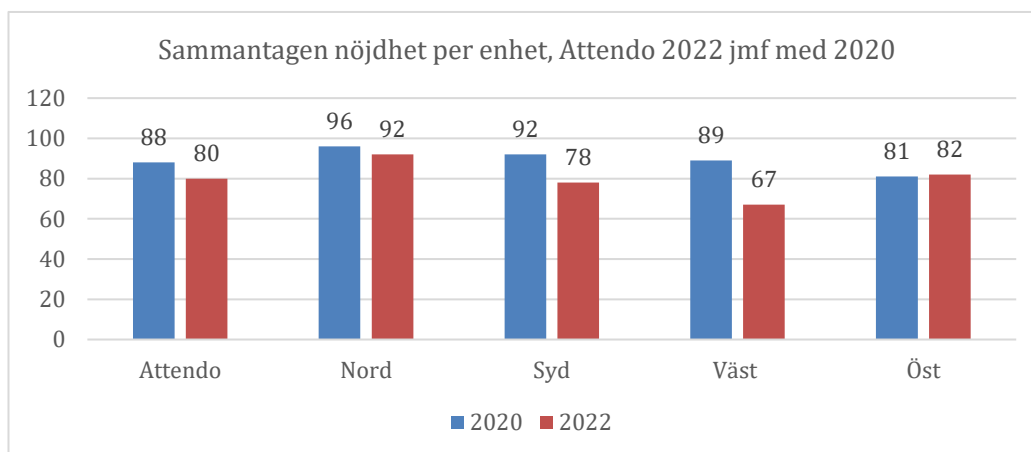
Fem frågor med lägst positiv resultat - Hemvården, Attendo	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? (ja, alltid/oftast)	54	61	61	36	52
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (ja, alltid/oftast)	66	63	68	40	61
Händer det att du besväras av ensamhet? (nej)	45	48	47	48	45
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemvården? (ja, delvis)	59	60	64	56	62
Ny på denna lista - Brukar personalen komma på avtalad tid? (ja, alltid/oftast)	78	78	82	58	81

I 13 av 17 frågeställningar visar statistiken på ett sämre resultat jämfört med riksnittet. De frågeställningar som visar på den största negativa differensen är; om personalen kommer på avtalad tid (-23 procentenheter), personalen brukar informera

om tillfälliga förändringar (-21 procentenheter) samt om man kan påverka vilka tider man får hjälp (-16 procentenheter).

### Sammantagen nöjdhet Attendo, 2022 jmf 2020

Den sammantagna nöjdheten för Attendo visar på ett försämrat resultat på 8 procentenheter, från 88 % år 2020 till 86 % i årets undersökning. Statistiken visar ett försämrat resultat på 3 av 4 enheter.



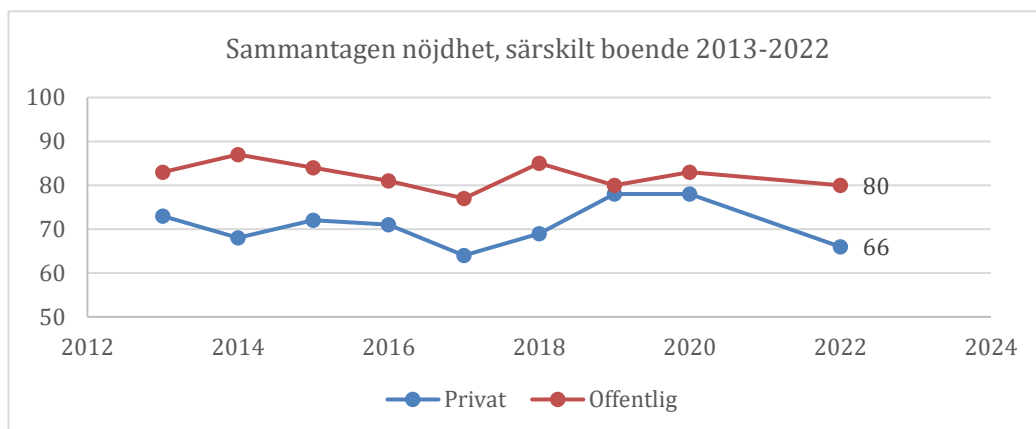
## Kommunal och privat regi – en jämförelse

### Särskilt boende

I Helsingborg driver staden 17 äldreboenden, endast två stycken bedrivs i privat regi av Vardaga. En jämförelse av resultatet mellan dem olika regiformerna visar på att den offentliga verksamheten redovisar en högre andel positiva svar i 20 av 23 frågeställningar, jämfört med Vardaga. De största differensen återfinns i följande frågeställningar; möjligheterna att komma utomhus (+ 29 procentenheter), brukar personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig (+23 procentenheter), upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen (+20 procentenheter), är det trivsamt i de gemensamma utrymmena (+24 procentenheter) samt fick du plats på det äldreboende du ville bo på (+26 procentenheter).

Den privata verksamheten visar ett bättre resultat med 11 procentenheter i frågeställningen om; hyresgästen är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboenden.

Frågeställningen gällande den sammantagna nöjdheten för de kommunala verksamheten ligger på 80 %, ett bättre resultat med 14 procentenheter jämfört med den privata. En tillbakablick på statistiken från 2013-2022 (ej 2021) visar på ett stabilt mönster, där den sammantagna nöjdheten för boenden som bedrivs av staden visar ett högre resultat genom åren.

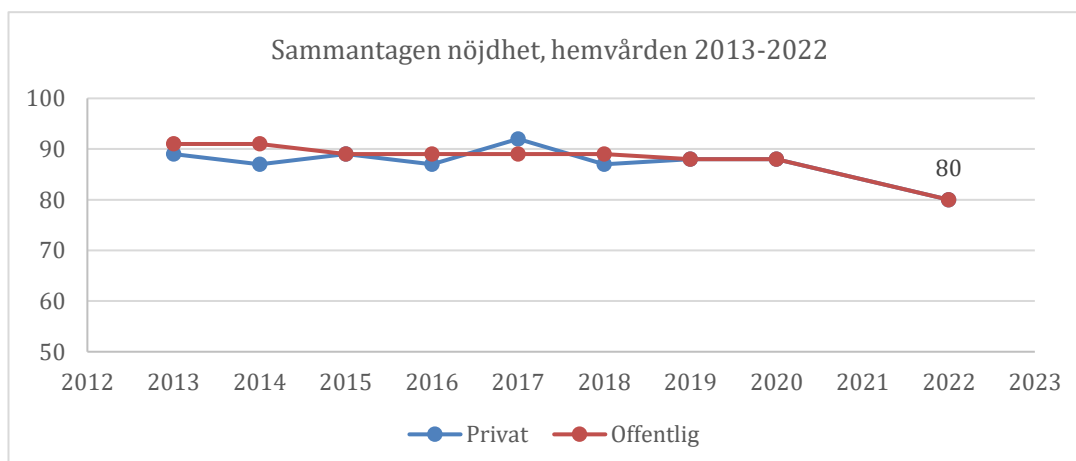


### Hemvården

I Helsingborg bedrivs hemvården både av staden och den privata leverantören Attendo. I 12 av 17 frågeställningar redovisar den offentliga verksamheten en högre andel positiva svar. De fem högsta resultaten som sticker ut mest är; personalen kommer på avtalad tid (+16 procentenheter), personalen brukar informera om tillfälliga förändringar (+16 procentenheter), personalen utför sina arbetsuppgifter bra (+9 procentenheter), kan påverka vilka tider man får hjälp (+7 procentenheter) samt får bra bemötande från personalen (+7 procentenheter).

Den privata verksamheten visar ett bättre resultat inom frågeställningarna; handläggarens beslut är anpassat efter den äldres behov (+5 procentenheter) och besväras inte av ensamhet (+3 procentenheter).

Frågan gällande den sammantagna nöjdheten för den kommunala verksamheten visar ett resultat på 80 %, och ligger i samma nivå som den privata. Resultatet för perioden 2013-2022 visar på ingen större differens mellan de olika regiformerna, i just den frågeställningen. Det går också att konstatera att undersökningens resultat har varit stabilt till och med 2020 och därefter sjunkit med flera procentenheter. Detta avvikande resultat kan förklaras av pandemins påverkan på samhället och tillvaron för många äldre personer med äldreomsorg.



Den statistik som redovisas vidare i denna rapport berör endast den kommunala verksamheten. Dem privata aktörerna ansvarar för att ta del av sina egna resultat och använda dem i sitt kontinuerliga förbättringsarbete. I bifogad fil "Bilaga till rapporten – Socialstyrelsens brukarundersökning", hittas samtliga resultat för både de kommunala och privata verksamheterna.

### Särskilt boende, kommunal

I Helsingborg finns det 17 vårdboenden som drivs av Helsingborg stad. 445 kunder svarade på årets enkät, vilket är cirka 46 % av de tillfrågade. Detta är en ökning med 2 procentenheter jämfört med 2020 och svarsfrekvensen ligger också över rikssnittet på 43,4 %.

Statistiken visar på ett oförändrat mönster jämfört med tidigare år; där 70 % av de svarande är kvinnor och där 80 % är 80 år eller äldre. Uppskattningen av det allmänna hälsotillståndet har förbättrats med 5 procentenheter, från 33 % år 2020 till 38 % 2022. 42 % av de svarande har besvarat/fyllt i formuläret själv eller ihop med någon annan.

60 % av de svarande har någon form av besvär av ångslan, oro eller ångest. Ett resultat som i princip är oförändrat jämfört med den senaste undersökningen som genomfördes 2020. 37 % av de svarande uppger också att de har stora svårigheter att förflytta sig själv eller kan inte alls förflytta sig, detta är en förbättring med 3 procentenheter jämfört med resultatet för 2020.

I årets undersökning har det tillkommit nya frågeställningar, om hur coronapandemin har påverkat ensamheten samt möjligheten att komma utomhus.

Resultatet visar att 54 % av kunderna har varit mindre utomhus under pandemin jämfört med tidigare, ett resultat som ligger under rikssnittet på 56 %.

43 % av de svarande anger att de har besvärats i mer utsträckning av ensamheten, jämfört med tidigare, detta ligger över rikssnittet som redovisar ett resultat på 41 %.

Enkäten som skickas ut till kunderna på SÄBO berör frågeställningar gällande hyresgästernas; hälsa, boendemiljö, mat & måltidsmiljö, hjälpens utförande, bemötande, trygghet, sociala aktiviteter, tillgänglighet samt hjälpen i sin helhet.

### De fem frågor där andelen positiva svar är högst, 2018-2022

De fem frågor där andelen positiva svar är högst, har fyra av dessa varit återkommande sedan 2018, dessa berör områden såsom; bemötande från personalen, tryggheten på boendet, förtroende för personalen samt personalens hänsyn till hyresgästens åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. De positiva svarsalternativen är vanligtvis två på varje fråga, t.ex. "Mycket bra" och "Ganska bra".

Fem frågor med högst positiv resultat - Vårdboende, VOF	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? (ja, alltid/oftast)	91	92	91	92	92

Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende? (mycket tryggt/ganska tryggt)	87	85	88	89	86
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende? (mycket nöjd/ganska nöjd)	79	84	82	80	77
Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende? (ja, för alla i personalen/ja, för flertalet i personalen)	81	79	81	80	81
Ny på denna lista - Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras? (ja, alltid/oftast)	74	76	77	78	77

Statistiken visar att resultatet i 18 av 23 frågeställningar ligger på samma nivå eller över rikssnittet. De utmärkande resultatet jämfört med riket är; om det är trivsamt utomhus runt boendet (+12 procentenheter) hur maten brukar smaka (+7 procentenheter) och hur lätt eller svårt det är att få träffa läkare vid behov (+6 procentenheter).

### De fem frågor där andelen positiva svar är lägst, 2018-2022

Även bland de frågor som visar på lägst positiva svar, så är samtliga frågeställningar återkommande sedan 2018 och berör; ensamheten, huruvida man meddelas vid tillfälliga förändringar, vart man vänder sig med klagomål och synpunkter, tillgängligheten till läkare samt om man har möjlighet att påverka vilka tider man får hjälp.

Fem frågor med lägst positiv resultat - Vårdboende, VOF	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Besväras inte av ensamheten (nej)	36	38	30	34	30
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (ja, alltid/oftast)	46	49	54	44	45
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet? (ja)	51	51	51	48	43
Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov? (mycket lätt/ganska lätt)	56	57	61	51	45
Brukar du kunna påverka vilka tider du får hjälp? (ja, alltid/oftast)	58	65	62	57	57

I 5 av 23 frågeställningar visar statistiken på ett sämre resultat jämfört med rikssnittet. Den frågeställning som visar på den största differensen är; om den

svarande fick plats på det äldreboende hen ville ha (-9 procentenheter), ett resultat som var väntat. Detta kan förklaras av det system som är uppbyggt i Helsingborg, där behovet av ett boende prioriteras framför önskemålet. Detta har visat sig vara ett arbetssätt som har förkortat kötiden betydligt. Kunden har möjlighet till tre önskemål, och där boendeförmedlingen i bästa mån försöker ordna det. I annat fall får kunden flytta in på det tilldelade SÄBO och sedan ställa sig i byteskö till det boende man önskar.

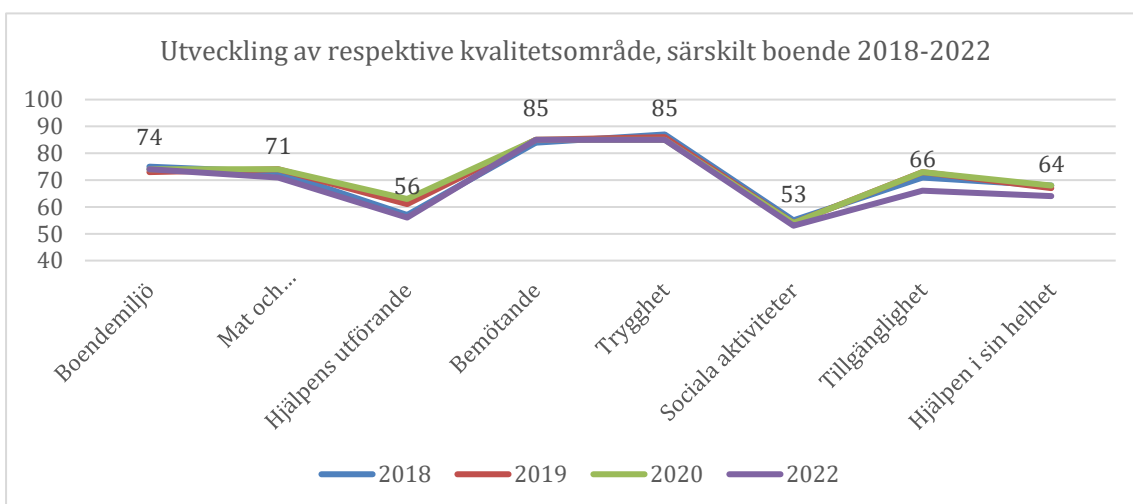
Den andra frågeställningen som visar på ett sämre resultat jämfört med riket är om personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete (-3 procentenheter).

### Utvecklingen av de olika kvalitetsområdena under perioden 2018-2022

Statistiken för perioden 2018 – 2022 möjliggör för oss att visa på utvecklingen av samtliga frågeställningar, som kan kategoriseras under dem åtta olika kvalitetsområdena (boendemiljö, mat och måltidsmiljö, hjälpens utförande, bemötande, trygghet, sociala aktiviteter, tillgänglighet, hjälpen i sin helhet). Mönstret är tydligt, de områden som uppvisar ett bra samt sämre resultat är i princip oförändrat sedan 2018.

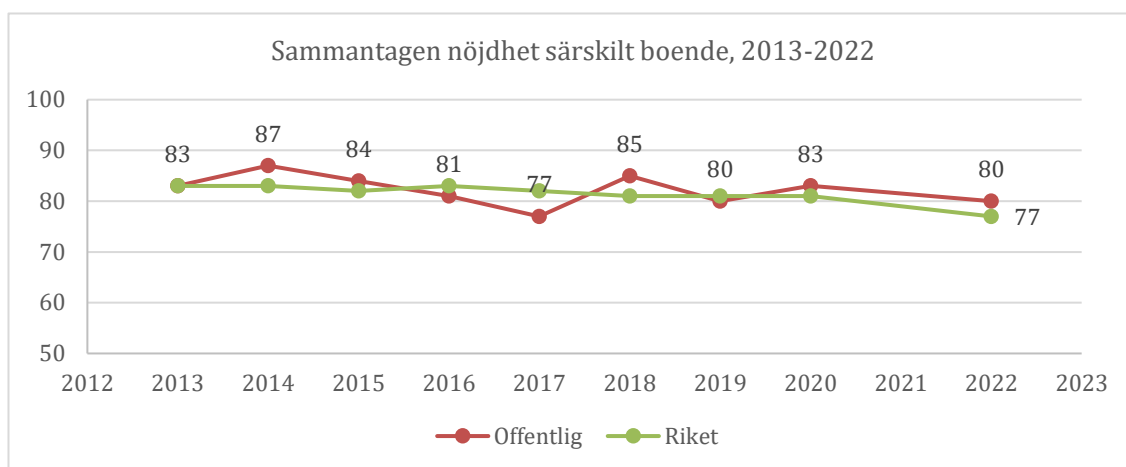
Mötet mellan den professionelle och den enskilde är grunden i all vård och omsorg. De äldre som bor på ett särskilt boende är dessutom beroende av personalens stöd och hjälp. Ett gott bemötande handlar om personalens förmåga att kommunicera, tolka den äldres situation och anpassa stödet på olika sätt. Detta skapar i sin tur en trygghet för den enskilde. Frågeställningarna om bemötande och trygghet visar på en stabil trend och är representerande bland de resultaten med mest positiva svar.

Frågeställningarna gällande möjligheterna till sociala aktiviteter samt hjälpens utförande, är de rubriker som visar mindre bra resultat över tid. Detta bland annat gällande; om personalen meddelar i förväg om tillfälliga förändringar, om hyresgästen har möjlighet att påverka vilken tid man får hjälp samt om man är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på boendet.



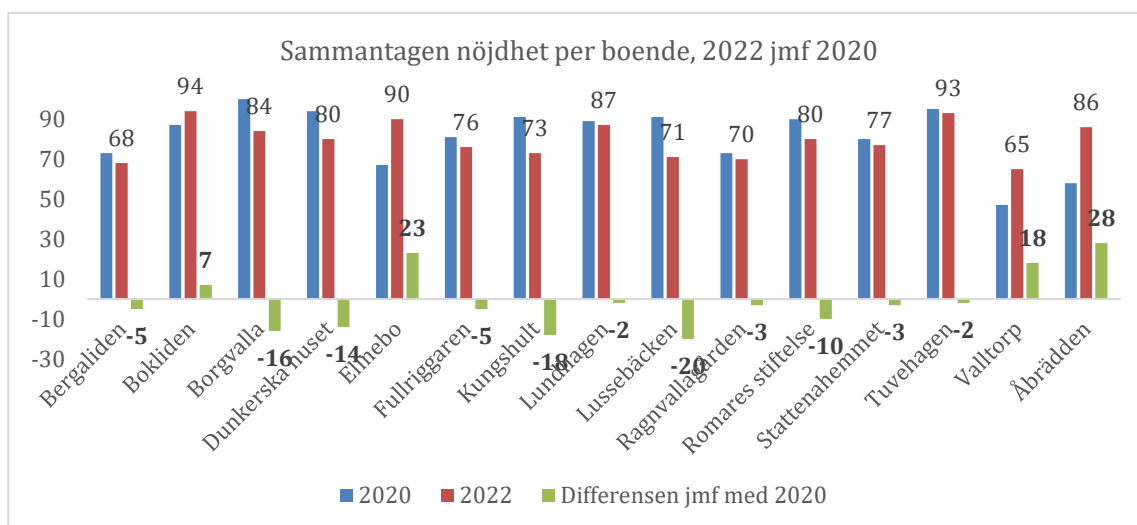
### Sammantagen nöjdhet, jämfört med riket 2013-2022

Den sammantagna nöjdheten är en sammanvägd bedömning av individens uppfattning av sin vård och omsorg. Statistiken visar också att den sammantagna uppfattningen om det särskilda boendet också påverkas av den enskilda individens egenupplevda hälsa och eventuella besvär av ångslan, oro eller ångest. Ju bättre de äldre uppskattar sitt allmänna hälsotillstånd desto mer positivt svarar de. Det gäller i princip för samtliga frågor i enkäterna. Den sammantagna nöjdheten inom SÅBO i Helsingborg visar på mindre variationer för perioden 2013 – 2022. Med undantag för 2017, där resultat sjönk till 77 %, det lägsta resultatet sedan undersökningens start 2013.



### Sammantagen nöjdhet vårdboende Helsingborg, 2022 jmf 2020

Den sammantagna nöjdheten visar på ett försämrat resultat på 12 av 16 vårdboenden, jämfört med resultatet 2020. Dock har spridningen mellan dem olika boendena minskat från 47 – 100 % år 2020 till 65 – 94 % 2022.



## Hemvården, kommunal

I Helsingborg totalt inom hemvårdensvarade 964 personer, vilket är cirka 58 % av de tillfrågade. Detta är en ökning med 1 procentenhet jämfört med 2020 och ligger ungefär i samma nivå som riket, som redovisar en svarsfrekvens på 58,6 %.

Statistiken visar att 66 % av de svarande är kvinnor och att 70 % är 80 år eller äldre. Det är 2 procentenheter färre som uppskattar sitt allmänna hälsotillstånd som mycket gott/ganska gott, från 31 % till dagens 29 %. 59 % av de svarande har besvarat/fyllt i enkäten själv eller ihop med någon annan.

52 % av de svarande har någon form av besvär av ångslan, oro eller ångest. Ett resultat som har försämrats med sex procentenheter jämfört med 2020.

26 % av de svarande uppger också att de har stora svårigheter att förflytta sig själv eller kan inte alls förflytta sig, en försämring med 3 procentenheter jämfört med 2020. 77 % av de svarande bor själva.

Även inom hemvården har det tillkommit nya frågeställningar i årets undersökning, om hur coronapandemin har påverkat ensamhet samt om man under denna period har avstått från sina hemvårdsinsatser på grund av pandemin. Resultatet visar på att 27 % av de svarande har besvärats i mer utsträckning av ensamheten, jämfört med tidigare. Detta är ett bättre resultat med 5 procentenheter jämfört med riket. 14 % har angett att de har avstått från sina hemvårdsinsatser på grund av coronapandemin, vilket ligger i samma nivå som riket.

Enkäten som skickas till hemvårdens kunder berör frågeställningar gällande kundernas upplevelse av sin vård och omsorg och klassificeras under rubrikerna; hälsa, kontakter med kommunen, inflytande, hjälpens utförande, bemötande, trygghet, sociala aktiviteter, tillgänglighet samt hemvården i sin helhet.

## De fem frågor där andelen positiva svar är högst, 2018-2022

De fem frågor där andelen positiva svar är högst, har varit återkommande sedan 2018, dessa berör områden såsom; bemötande från personalen, tryggheten på boendet, förtroende för personalen samt personalens hänsyn till hyresgästens åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras. De positiva svarsalternativen är vanligtvis två på varje fråga, t.ex. "Mycket bra" och "Ganska bra".

Fem frågor med högst positivt resultat - Hemvården, VOF	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? (ja, alltid/oftast)	96	96	96	94	96
Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig? (ja, för alla i personalen/ja, för flertalet i personalen)	88	89	89	85	87



Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemvård du har? (mycket nöjd/ganska nöjd)	88	88	88	80	86
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter? (mycket bra/ganska bra)	86	86	87	82	84
Hur tryggt eller otryggt känns det att bo hemma med stöd från hemvården? (mycket tryggt, ganska tryggt)	83	84	85	80	85

Statistiken visar att resultatet i 4 av 17 frågeställningar ligger på samma nivå eller över rikssnittet. De utmärkande resultatet jämfört med riket är; fick välja utförare av hemvården (+18 procentenheter) och huruvida coronapandemin har påverkat ensamheten (+5 procentenheter).

### De fem frågor där andelen positiva svar är lägst, 2018-2022

Även bland de frågor som visar på lägst positiva svar är bilden oförändrad. Fyra av fem frågor har varit återkommande sedan 2018 och berör; ensamheten, om man kan påverka vilka tider personalen kommer, vart man vänder sig med klagomål och synpunkter, om man meddelas vid tillfälliga förändringar samt om handläggarens beslut är anpassat efter kundens behov. Den nytillkomna frågan gäller huruvida kunden tycker att handläggarens beslut är anpassat efter behov.

Fem frågor med lägst positiv resultat - Hemvården, VOF	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Händer det att du besväras av ensamhet? (nej)	45	48	48	45	45
Brukar du kunna påverka vid vilka tider personalen kommer? (ja, alltid/oftast)	58	59	58	43	52
Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på hemvården? (ja)	60	61	62	60	62
Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar (ja, alltid/oftast)	66	64	65	56	61
Ny fråga på denna lista - Är handläggarens beslut anpassat efter dina behov? (ja)	70	70	70	61	71

I 13 av 17 frågeställningar visar statistiken på ett sämre resultat jämfört med rikssnittet. De frågeställningar som visar på den största negativa differensen är; om personalen har tillräckligt med tid för att kunna sitt arbete hos kunden (-12

procentenheter) samt om handläggarens beslut är anpassat efter kundens behov (-10 procentenheter).

### Utvecklingen av respektive kvalitetsområde under perioden 2018-2022

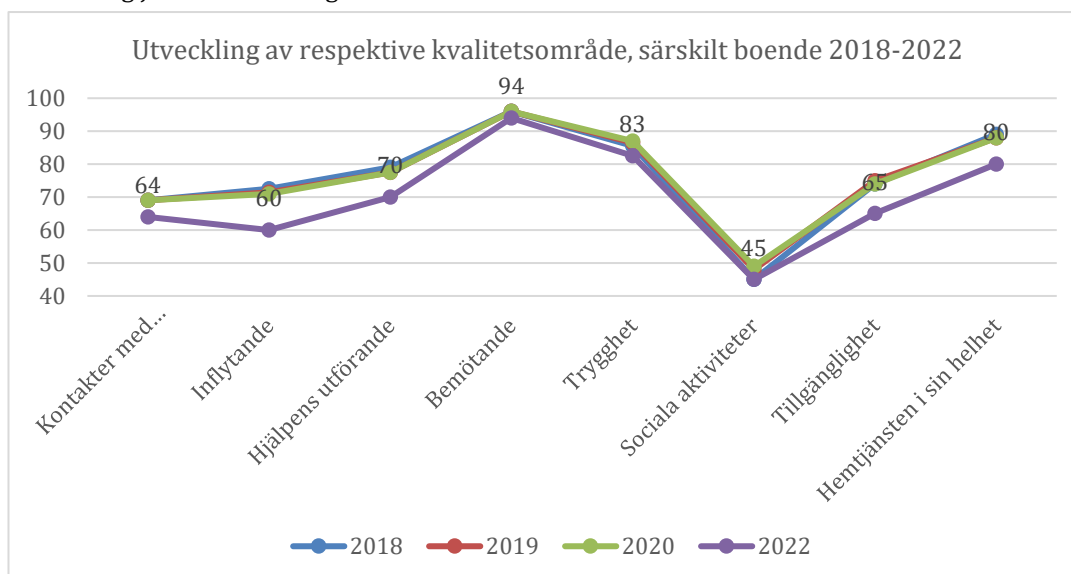
Genom statistiken för perioden 2018 – 2022 är det möjligt att visa på utvecklingen av samtliga frågeställningar, som kan klassificeras under dem åtta olika kvalitetsområdena. Resultatet uppvisar ett någorlunda stabilt mönster för 2018, 2019 och 2020, med små variationsskillnader på enstaka procentenheter mellan dem olika åren. Resultatet för 2022 är på många frågor mer negativa än tidigare år, något som kan utläsas i nedanstående diagram.

I likhet med SÄBO visar även hemvården att frågeställningarna om bemötande och trygghet visar på ett stabilt mönster och är representerade bland de resultaten med mest positiva svar.

Frågan om inflytande visar på det största nedgången på -13 procentenheter jämfört med resultatet för 2018. Den frågeställning som under detta kvalitetsområde påverkar resultat avsevärt är om kunden kan påverka vilka tider den får hjälp, med -14 procentenheter. De äldre behöver ha inflytande samt vara delaktiga för att kunna påverka sin egen livssituation och för att behålla en hög grad av självbestämmande och integritet.

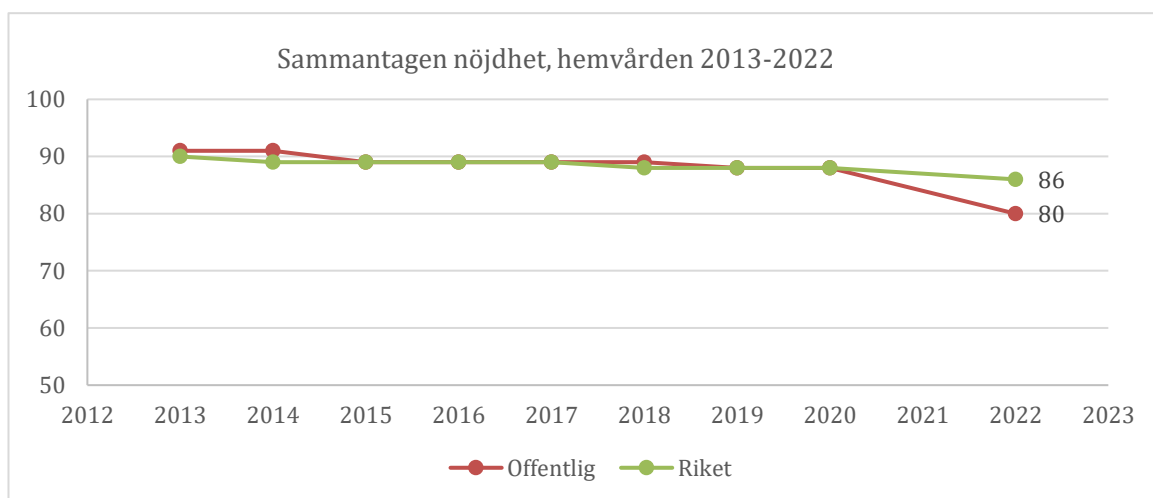
Det sammantagna resultatet för hjälpens utförande har sänkts med - 9 procentenheter jämfört med 2018. Den frågeställning, under detta kvalitetsområde visar på ett större försämrat resultat med -12 procentenheter jämfört med 2018 är; om personalen har tillräckligt tid med kunden för att kunna utföra sitt arbete. Hjälpens utförande kan handla om många olika saker, alltifrån vad de äldre tycker om städningen eller omvårdnaden till hur de upplever personalens bemötande. Personalen ska ha tillräckligt med tid för att utföra de planerade insatserna. Resultaten speglar även ledning och planering av arbetet.

Även frågeställningarna om tillgängligheten, hur lätt eller svårt det är att få kontakt med hemvårdspersonalen vid behov samt den sammantagna nöjdheten visar på en försämring jämfört med tidigare år.



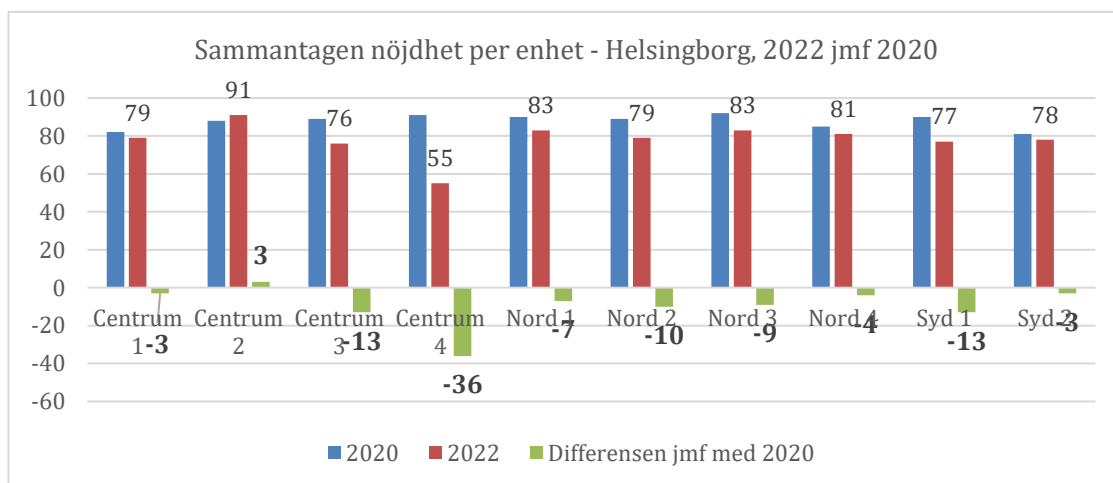
### Sammantagen nöjdhet jämfört med riket, 2013-2022

Den sammantagna nöjdheten är en sammanvägd bedömning av individens uppfattning av sin vård och omsorg. Statistiken visar även att den sammantagna uppfattningen om hemvården påverkas av den enskilda individens egenupplevda hälsa och eventuella besvär av ångslan, oro eller ångest. Ju bättre de äldre uppskattar sitt allmänna hälsotillstånd desto mer positivt svarar de. Det gäller i princip för samtliga frågor i enkäterna. Den sammantagna nöjdheten inom hemvården i Helsingborg visar på ett stabilt mönster för perioden 2013 – 2020. I årets undersökning sjönk resultatet med 8 procentenheter till 80 %, det lägsta resultatet sedan undersökningens start 2013.



### Sammantagen nöjdhet hemvården Helsingborg, 2022 jmf 2020

Den sammantagna nöjdheten per enhet visar på ett försämrat resultat på 9 av 10 enheter, jämfört med resultatet 2020. Resultatet visar också på en större spridning mellan dem olika enheterna från 81 – 92 % år 2020 till 55 – 91 %. 2022. Upplevelsen av vård och omsorg skiljer sig därför beroende på vilken enhet man tillhör som kund.



## Hemservice – resultat 2022

Hemservice redovisas som en separat enhet under hemvården och därför kan svarsfrekvensen endast redovisas mellan olika intervaller. Svarsfrekvensen visar ett resultat på 40-60 % och är oförändrat jämfört med resultatet 2020.

Statistiken visar på att 65 % av de svarande är kvinnor, 65 % är 80 år eller äldre, 37 % bedömer sitt allmänna hälsotillstånd som mycket gott/ganska gott samt att 76 % av de svarande har besvarat/fyllt i enkäten själv eller ihop med någon annan.

50 % av de svarande har någon form av besvär av ångslan, oro eller ångest. 13 % av de svarande uppger också att de har stora svårigheter att förflytta sig själv eller kan inte alls förflytta sig. Endast 12 % av de svarande anger att de bor tillsammans med någon annan.

### De fem frågor där andelen positiva svar är högst, 2018-2022

De fem frågor där andelen positiva svar är högst, har i princip varit återkommande sedan 2018, dessa berör områden såsom; bemötande och förtroende för personalen och att de utför sina arbetsuppgifter bra och kommer på avtalad tid.

Fem frågor med högst positiv resultat - Hemservice, VOF	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt? (ja, alltid/oftast)	96	98	97	97	96
Ny fråga på denna lista - Känner du förtroende för personalen som kommer hem till dig?	91	96	87	91	87
Hur tycker du att personalen utför sina arbetsuppgifter (mycket bra/ganska bra)	87	95	89	88	84
Brukar personalen komma på avtalad tid? (ja, alltid/oftast)	91	92	90	86	81
Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med den hemvård du har? (mycket nöjd/ganska nöjd)	91	95	90	86	86

Statistiken visar att resultatet i 14 av 17 frågeställningar ligger på samma nivå eller över rikssnittet. De frågeställningar som visar på den största differensen jämfört med riket är; fick välja utförare av hemvården (+ 19 procentenheter) samt att personalen brukar meddela om tillfälliga förändringar (+ 10 procentenheter).

## De fem frågor där andelen positiva svar är lägst, 2018-2022

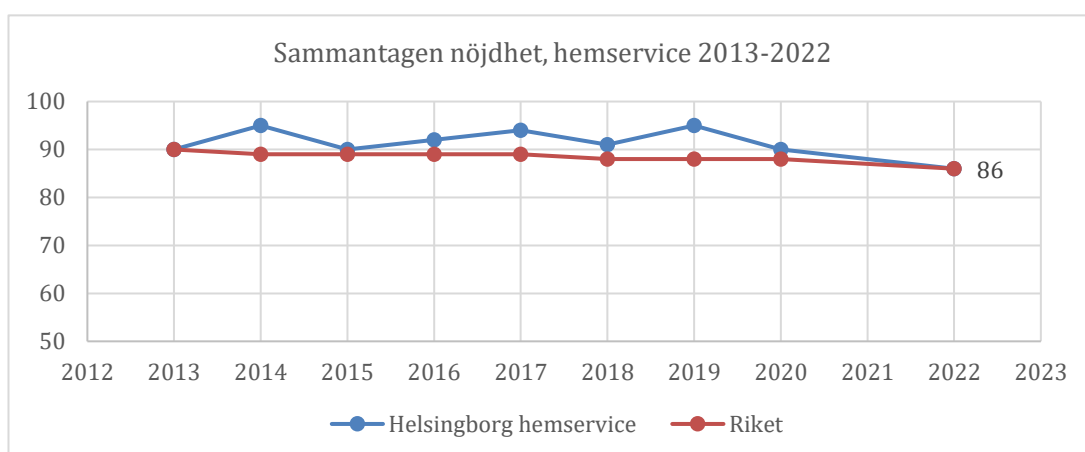
Liknande mönster kan konstateras för de frågeställningar som visar på lägst positiva svar, det vill säga att även de har varit återkommande sedan 2018.

Fem frågor med lägst positiv resultat - Hemservice, VOF	2018	2019	2020	2022	Riket 2022
Handläggjarbeslutet är anpassat efter den äldres behov	68	73	74	68	71
Har lätt att få kontakt med personalen vid behov	78	81	80	66	74
Vet vart man vänder sig med synpunkter och klagomål	70	73	74	66	62
Kan påverka vid vilka tider man får hjälp	76	80	77	59	52
Besväras inte av ensamhet	44	49	48	47	45

För 4 av 17 frågeställningar visar statistiken på ett sämre resultat jämfört med rikssnittet. De frågeställningar som visar på den största negativa differensen är; har lätt att få kontakt med personalen vid behov (-8 procentenheter) samt känner sig trygg med hemvården (-5 procentenheter).

## Sammantagen nöjdhet

Resultatet från 2013-2020 visar på ett stabilt mönster för hemservice, där den sammantagna nöjdheten visar på ett högre resultat än rikssnittet. Dock har även resultatet för nöjdheten sjunkit från 90 % 2020 till 86 % 2022.



## Arbetet framöver

I förvaltningens verksamhetsplan 2021 fick verksamhetscheferna och myndighetschefen i uppdrag att ta fram ett relevanta kvalitetsindikatorer utifrån ett kundperspektiv som kan visa en förflyttning gällande kvaliteten i verksamheten under året.

Vård- och omsorgsnämnden har också målet att Vård- och omsorgsnämnden har idag också målet att Helsingborgarna ska vara mer nöjda än genomsnittet i riket med sin vård och omsorg. Detta med motiveringen: *”Målsättningen är att samtliga verksamheter ska delta i de nationella brukarundersökningarna som Socialstyrelsen genomför. Därmed kommer det att finnas möjlighet att få kundnöjdhet inom både vårdboende, hemvård, hemservice och LSS-verksamheterna. Genom kundundersökningarna ges våra invånare möjlighet att tala om hur väl vi lyckas i vårt systematiska kvalitetsarbete för att säkerställa en vård och omsorg av god kvalitet som utgår ifrån den enskildes behov och önskemål”.*

Mot bakgrund av detta har Avdelningen för kvalitet och utveckling fått i uppdrag att ta fram hur en pulsmätning kan utformas och genomföras inom verksamheterna, mer regelbundet.

Genom att regelbundet genomföra pulsmätningar, som bygger på de frågeställningar som ställs i Socialstyrelsen brukarundersökningen kan verksamheterna mäta kundens upplevelser av våra tjänster. Detta ger oss också flera möjligheter, bland annat;

- Att verksamheterna har möjlighet att snabbt vidta åtgärder och agera utifrån på den direkta feedback (både negativ och positiv) som skapas via undersökningen.
- Att leda ett förbättringsarbete i hög takt och i rätt riktning. Resultatet som sammanställs är ett underlag för detta arbete.
- Att identifiera nyckelfaktorer, så att verksamheten kan ha fokus på de viktiga utvecklingsområden som leder till ökad kundnöjdhet.
- Att skapa större engagemang hos medarbetarna, där man möjliggör och driver på förbättringar och utveckling genom intern transparens.
- Att identifiera ”best practices” och lära av de enheter som har goda resultat och ta tillvara på deras metoder.
- Att följa och visualisera utvecklingen av brukarundersökningen över tid.

Brucarundersökning är idag en kvantitativ undersökning, där förvaltningen får in underlag och siffror på hur man upplever äldreomsorgen. Det finns ett behov av att konkretisera undersökningen för att på ett systematiskt sätt kunna arbeta vidare med resultatet. Pulsmätning kommer att bli en kvalitativ undersökning, baserad på de frågeställningarna med lägst positiv svar, genomföras en gång per år och därför

komplettera nuvarande brukarundersökning. Den kommer på så sätt bidra till en djupare förståelse av statistiken.

Tillsammans med den ordinarie brukarundersökningen kommer de egna pulsmätningarna att även ge förvaltningen en tätare uppföljning av kundnöjdheten. Genom att använda sig av denna metod, kommer förvaltningen också säkerställa att brukarundersökningarna inte bara är ett verktyg för måluppföljning, utan också en del i verksamhetens systematiska kvalitets- och utvecklingsarbetet.

Mätningen kommer göras inom SÄBO under november månad och en utvärdering av arbetet kommer att göras i februari 2023. Målbilden är att införa pulsmätningar inom samtliga verksamhetsområden.