

Handläggare
Maria Altersten Premfors
Telefon: 08-50818170**Till**
Farsta stadsdelsnämnd
2025-12-18

Brukarundersökning 2025 inom äldreomsorgens kommunala vård- och omsorgsboenden

Förvaltningens förslag till beslut

Stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2025 års brukarundersökning inom äldreomsorgens kommunala vård- och omsorgsboenden.

Sammanfattning

Stockholms stad utvärderar regelbundet insatser och service till invånarna genom brukarenkäter. Det är Socialstyrelsen som årligen utför undersökningen Vad tycker de äldre om äldreomsorgen? i hela landet. Förvaltningen redovisar i detta ärende 2025 års samlade resultat för vård- och omsorgsboendena Edö, Postiljonen och Ängsö. Den övergripande nöjdheten är god och respondenterna upplever sig väl bemötta och trygga samt har förtroende för personalen. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för varje enhet.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd har lämnat synpunkter och bland dessa föreslås bland annat att antalet frågor/områden blir färre, att de som är på demensboende intervjuas muntligt av en utomstående och att enkäten fokuserar på frågor som är de viktigaste för de äldre. Därmed kommer svaren att tydligare rikta sig mot och göras användbara av verksamhetens samt kommuners personal och politiker det vill säga de som kan påverka utvecklingen av äldreomsorgen.

Bakgrund

Socialstyrelsen har genomfört den nationella brukarundersökningen årligen sedan 2013, med undantag för år 2021. Enkäten riktar sig till personer som är 65 år och äldre och bor i ordinärt boende med stöd av hemtjänst eller på särskilt boende för äldre (säbo). Årets undersökning genomfördes under perioden mars till maj 2025, och samtliga personer som var 65 år eller äldre och hade biståndsbeslut den 31 december 2024, fick möjlighet att delta. Totalt besvarades enkäten på nationell nivå av 32 322 personer på

säbo, vilket motsvarar en svarsfrekvens på 44 procent. Jämfört med år 2024 är svarsfrekvensen oförändrad.

Insamlingen av svar skedde genom postenkäter med ett portofritt svarskuvert. Som alternativ kunde respondenterna även delta i en webbenkät med personliga inloggningsuppgifter. Webbenkäten var tillgänglig på svenska, finska, meänkieli, nordsamiska, sydsamiska, lulesamiska, arabiska och engelska. Enkäten kunde besvaras av den äldre själv, med hjälp av någon annan, eller helt och hållet av en anhörig, vän eller god man. Personal inom äldreomsorgen har fått tydlig information om att de inte ska assistera den äldre med att besvara enkäten, för att undvika att svaren påverkas av personalens närvaro.

Inom Farsta stadsdelsnämnd bedrivs tre vård- och omsorgsboenden: Edö med 107 lägenheter, Postiljonen med 57 lägenheter, och Ängsö med 13 lägenheter. Edö och Postiljonen har avdelningar med inriktningarna somatisk respektive demensvård.

Resultatet av brukarundersökningen

Enligt Socialstyrelsens uppgifter var undersökningens svarsfrekvens¹ mellan 20–40 procent för Edö, 20–40 procent för Postiljonen och 60–80 procent för Ängsö.

Resultaten från undersökningen redovisas samlat för Edö, Postiljonen och Ängsö i syfte att möjliggöra jämförelser mellan män och kvinnor. Då inget resultat redovisades för Ängsö år 2024 är jämförelser med föregående år svåra att göra däremot redovisas vissa enskilda jämförelser för Edö respektive Postiljonen.

Sammantaget för vård- och omsorgsboenden var 72 procent av respondenterna kvinnor och 28 procent män. Av andelen respondenter som är 80 år och uppåt är kvinnorna i majoritet. Däremot är männen i majoritet bland respondenterna som är mellan 65 och 79 år. För drygt hälften av respondenterna har enbart någon annan än den boende svarat på frågorna, och knappt hälften har svarat själv eller med hjälp av en annan person. Fler män än kvinnor har besvarat enkäten själv eller ihop med någon annan. I de fall enkäten enbart besvarats av någon annan är det tvärtom; en högre andel bland kvinnorna än männen.

Trygghet och bemötande

Majoriteten av respondenterna är nöjda med sitt äldreboende. De flesta upplever sig väl bemötta och trygga samt har förtroende för personalen. 84 procent av respondenterna uppger att personalen

¹ Socialstyrelsen redovisar deltagandet som procentandel i intervall för att enskild persons svar inte ska riskera att röjas.

alltid eller oftast tar hänsyn till deras åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras, vilket är en högre andel än staden, länet och riket. Här finns dock en skillnad mellan könen, där kvinnor i högre grad än män upplever att hänsyn tas till deras åsikter och önskemål.

Utförande och tillgänglighet

De flesta respondenter anser att personalen pratar och förstår svenska tillräckligt bra för att säkerställa kommunikationen fungerar och att personalen har den kompetens som krävs för att utföra sitt arbete.

Av den totalt andelen svarande upplever 79 procent att personalen har tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete, vilket är en högre andel i jämförelse med staden, länet och riket. Här ses inga skillnader mellan män och kvinnor.

Vården och omsorgen för äldre ska vara jämlik och jämställd. På vård- och omsorgsboenden bor äldre personer med omfattande vård- och omsorgsbehov och det är viktigt att det finns personal tillgänglig som kan uppmärksamma om en boende behöver hjälp. En majoritet svarar att det är ganska eller mycket lätt att få kontakt med personalen vid behov. På vård- och omsorgsboenden ansvarar kommunen för den hälso- och sjukvård som ges av sjuksköterskor medan regionen ansvar för den hälso- och sjukvård som ges av läkare. Här varierar upplevelsen av tillgången till personal, sjuksköterska och läkare mellan män och kvinnor. Sammantaget upplever kvinnorna i högre grad än männen att det är lättare att komma i kontakt med personalen, sjuksköterskor och läkare vid behov.

En högre andel respondenter på Edö upplever jämfört med förra året att det är mycket eller ganska lätt att träffa sjuksköterska vid behov. Det är ett förbättrat resultat om än något lägre jämfört med Stockholms stad, däremot i nivå med genomsnittet för länet, vilken är högre än för riket. Andelen på Postiljonen som upplever att det är mycket eller ganska lätt att träffa sjuksköterska vid behov är lägre jämfört med föregående år och även något lägre än genomsnittet för Stockholms stad men dock högre än genomsnittet för både länet och riket. Respondenternas upplevelse av tillgänglighet till personal har förbättrats i jämförelse med förra året, för såväl Edö som Postiljonen och är högre än genomsnittet för Stockholms stad, länet och riket. Andelen på Edö har ökat från 80 procent till 88 procent. På Postiljonen har andelen ökat från 82 procent till 100 procent.

Inflytande och delaktighet

Bland respondenterna upplever kvinnorna i större utsträckning än männen att de blir informerade i förväg om tillfälliga förändringar vilket kan handla om exempelvis byte av personal och ändringar vad gäller aktiviteter. Däremot är andelen män som upplever att de alltid eller oftast kan påverka vid vilka tider hjälpen ges något högre än kvinnorna. I jämförelse med genomsnittet för Stockholms stad, länet och riket upplever respondenterna inom såväl Edö som Postiljonen i högre grad att de kan påverka vilka tider hjälpen ska ges. För både Postiljonen och Edö är resultatet förbättrat jämfört med föregående år.

Sociala aktiviteter, mat och måltidssmiljö

Inom vård- och omsorgsboenden erbjuds aktiviteter både individanpassat och på gruppnivå. När det gäller aktiviteter har den sammantagna nöjdheten ökat i årets undersökning. Det observeras att kvinnor är mer nöjda med aktivitetsutbudet än män. Detsamma gäller frågan om möjligheterna att komma utomhus, där männen är mindre nöjda än kvinnorna. Av säbo i egen regi har Postiljonen högst andel som är nöjda med aktivitetsutbudet (88 procent) och som också anser att möjligheterna att komma utomhus är bra (88 procent). Vilket i båda fallen är förbättrade resultat jämfört med förra året men även är en betydande högre andel i jämförelse med Stockholms stad, länet och riket. Även på Edö ses förbättrade resultat vad gäller aktivitetsutbudet, en ökning från 29 procent förra året till 50 procent i år. Däremot är det en minskad andel respondenter på Edö som anser att möjligheterna att komma utomhus är bra.

När det gäller måltider är fler respondenter mer nöjda med hur maten smakar än med upplevelsen av att måltiderna är en trevlig stund på dagen. Kvinnorna är betydligt mer nöjda än männen med såväl maten som måltidsmiljön. Respondenterna på Postiljonen är samtliga nöjda med hur maten smakar, vilket är en högre andel än i Stockholms stad, länet och riket. Även bland respondenterna på Edö ses ett förbättrat resultat vad gäller nöjdheten med maten i jämförelse med förra året.

På frågan *Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet* svarar sammantaget för vård- och omsorgsboendena 42 procent att de vet. Bland dessa uppger kvinnorna i högre grad än männen att de vet vart de ska vända sig. Sett till andel på respektive vård- och omsorgsboende svarar 50 procent av respondenterna på Postiljonen att de vet vart de ska vända sig, vilket är över genomsnittet för staden och länet men även riket. För Edö ses ett förbättrat resultat i år då 39 procent

svarar att de vet vart de ska vända sig jämfört med förra året då enbart 19 procent uppgav att de visste.

Boendemiljö

En högre andel är i år nöjdare med boendemiljön jämfört med förra året. I årets undersökning ses sammantaget särskilt förbättrade resultat vad gäller trivseln i gemensamma utrymmen och utomhusmiljön. På frågan *Trivs du med ditt rum eller lägenhet* är respondenterna på Postiljonen mest nöjda (82 procent) vilket är ett förbättrat resultat jämfört med förra året och en högre andel än genomsnittet för Stockholms stad, länet och riket.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för äldreomsorg. Stadsdelsnämndens pensionärsråd har getts möjlighet att framföra sina synpunkter vilka biläggs ärendet.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Det är positivt att majoriteten av respondenterna i årets undersökning fortsatt är nöjda med sitt äldreboende, att de upplever sig väl bemötta och trygga samt har förtroende för personalen.

Svarsfrekvensen är relativt låg vilket förvaltningen anser medför ett bristande underlag för en tillförlitlig analys, som i sin tur gör det svårt att dra entydiga slutsatser. Förvaltningen ser dock positivt på de förbättrade resultat som ses inom flera områden samtidigt som fortsatt arbete behövs för att ytterligare säkerställa inflytande och delaktighet för äldre som bor på nämndens vård- och omsorgsboenden. Resultatet används som en del i förvaltningens systematiska kvalitetsarbete och handlings- och åtgärdsplaner utarbetas för varje enhet. Planerna kommer även att fokusera på att identifiera orsakerna bakom skillnader mellan kvinnor och män och ta fram adekvata åtgärder. Identifierade jämställdhetsutmaningar innebär att andra principer än majoritetsprinciper bör tillämpas för att säkerställa ett inkluderande och jämställt perspektiv. Bland de utvecklingsområden som identifierats utifrån årets resultat återfinns områden som måltidssituation, möjligheten att komma utomhus, aktivitetsutbud, information om tillfälliga förändringar samt synpunkter och klagomålshantering.

Kvalitetsuppföljning på individnivå 2025

I samband med biståndshandläggarnas årliga nyprövning av biståndsbeslut genomförs en uppföljning, enligt en stadsgemensam frågemall, där frågor ställs till de äldre själva hur de upplever kvaliteten på de insatser som ges. Under året har uppföljningar hittills gjorts på vård- och omsorgsboendena Edö respektive Postiljonen. För Edö ses att i uppföljningen på individnivå är

andelen nöjda med maten och måltidssituationen högre än andelen nöjda i brukarundersökningen. Lika så är fler nöjda med aktivitetsutbudet och möjligheten att komma utomhus än vad brukarundersökningens resultat visar.

Stadsdelsnämndens pensionärsråd har lämnat synpunkter och bland dessa föreslås bland annat att antalet frågor/områden blir färre, att de som är på demensboende intervjuas muntligt av en utomstående och att enkäten fokuserar på frågor som är de viktigaste för de äldre. Därmed kommer svaren att tydligare rikta sig mot och göras användbara av verksamheters samt kommuners personal och politiker d.v.s. de som kan påverka utvecklingen av äldreomsorgen. Synpunkterna i sin helhet kan läsas i bilaga 1. *Yttrande från Pensionärsrådet avseende Socialstyrelsens brukarundersökning 2025.*

Förvaltningen föreslår att stadsdelsnämnden godkänner förvaltningens redovisning av 2025 års brukarundersökning inom nämndens vård- och omsorgsboenden.

Karin Kollberg
Stadsdelsdirektör
Första stadsdelsförvaltning

Jonas Wilhelmsson
Avdelningschef
Första stadsdelsförvaltning

Bilagor

1. Brukarundersökning, Edö vård- och omsorgsboende, demensboende 2025
2. Brukarundersökning, Edö vård- och omsorgsboende, somatiskt boende 2025
3. Brukarundersökning, Postiljonen vård- och omsorgsboende 2025
4. Brukarundersökning, Ängsö vård- och omsorgsboende 2025
5. Yttrande från Pensionärsrådet avseende Socialstyrelsens brukarundersökning 2025

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Karin Kollberg, Stadsdelsdirektör	2025-11-27
Jonas Wilhelmsson, Avdelningschef	2025-11-27