

Handläggare
Pia Lindman
Telefon: 08-50808418

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd
2024-04-25

Äldres trivsel och nöjdhet med äldreomsorgen

Svar på skrivelse från Liberalerna, Moderaterna och Kristdemokraterna.

Förvaltningens förslag till beslut

Kungsholmens stadsdelsnämnd överlämnar tjänsteutlåtandet som svar på skrivelsen.

Sammanfattning

Skrivelsen består av ett antal frågor kring äldres trivsel och nöjdhet med äldreomsorgen utifrån Socialstyrelsens brukarundersökning. Inom områden där resultatet är lägre än snittet för staden och/eller riket planeras för åtgärder för att öka den äldres nöjdhet med sin äldreomsorg.

Bakgrund

Liberalerna, Moderaterna och Kristdemokraterna lämnade under hösten 2023 in en skrivelse om äldres trivsel och nöjdhet med äldreomsorgen. Skrivelsen består av ett antal frågor utifrån resultatet på Socialstyrelsens brukarundersökning.

Ärendet

Skrivelsen består av ett antal frågeställningar.

1. På vilket sätt vill förvaltningen arbeta med att underlätta att brukarna får kontakt med hemtjänstpersonalen?
2. Vad kan det bero på att Kungsholmen ligger lägst när det gäller frågan om hur nöjd man är sammantaget jmf med riket/Stockholms län/Stockholms stad?
3. På frågan om man vet vart man skall vända sig om man vill framföra synpunkter eller klagomål på hemtjänsten svarar 64 % att man vet det. Även boende på särskilt boende ligger lågt, endast 46 % känner till vart man skall vända sig. Hur skulle man kunna öka den siffran?

4. När det gäller äldreboende/särskilt boende så ligger Kungsholmen lägst när det gäller möjligheterna att komma utomhus. Vad vill man göra för att förbättra den siffran?
5. När det gäller möjligheten att få träffa läkare vid behov så säger endast 52 % att det är mycket lätt eller ganska lätt. Vad kan förvaltningen göra för att förbättra situationen så att fler kan få kontakt med läkare vid behov?

Ärendets beredning

Ärendet har behandlats av pensionärsrådet, rådet för funktionshinderfrågor och i förvaltningsgruppen. Synpunkter framgår av protokoll eller separat skrivelse.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen har ett resultat på 66 procent vilket är något lägre än snittet för staden. Kungsholmens hemtjänst i egen regi har utifrån resultatet i Socialstyrelsens brukarundersökning tagit fram ett antal åtgärder som är insatta för 2024 för att förbättra nöjdheten inom området. Till exempel ska kunden få information om telefonnummer till den fasta omsorgskontakten för att öka tillgängligheten. Den fasta omsorgskontakten ska kunna ta emot samtal från kunden till exempel vilken tid medarbetaren ska komma och vem som ska komma.

Den sammantagna nöjdheten med Kungsholmens hemtjänst i egen regi är 82 procent vilket är sex procentenheter lägre än årsmålet för 2023. En anledning skulle kunna vara förändringar i personalgruppen, där enheten har delat in personal i mindre basgrupper knutna till ett visst geografisk område, för att få till en ökad kontinuitet. Det har inneburit att kunderna initialt har fått träffa nya medarbetare. Under 2024 planeras brukardialoger för att ta reda på hur enheten kan öka nöjdheten.

Kungsholmens hemtjänst lämnar information om möjligheten att lämna synpunkter och klagomål till samtliga nya kunder och inom särskilda boende lämnas informationen i samband med inflytt. Varje enhet analyserar sina resultat i Socialstyrelsens brukarundersökning och tar fram lämpliga åtgärder vid låga resultat.

Alla verksamheter har sedan försommaren 2023 och året ut anställt extra medarbetare vars arbetsuppgift har varit att erbjuda promenader och utevistelser. Alla verksamheter inom äldreomsorgen har haft boenderåd samt anhörigträffar för att öka de äldres inflytande och delaktighet. Resultatet av Socialstyrelsens brukarundersökning har diskuterats på boenderåden för att ta reda på vad verksamheterna kan göra bättre och vad som fungerar tillfyllest.

Det är sjuksköterskan på vård- och omsorgsboendet som planerar in läkarbesöken. Besöken genomförs primärt de fasta dagarna i veckan

som läkaren kommer till boendet men även vid behov. Vård- och omsorgsboendena har ett resultat för 2023 som är 10 procentenheter högre än snittet för staden och i linje med det nationella resultatet i brukarundersökningen.

Ann-Christine Hansson
Stadsdelsdirektör
Kungsholmens
stadsdelsförvaltning

Lena Slotte
Ansvarig
Kungsholmens
stadsdelsförvaltning

Bilaga

1. Skrivelse om äldres trivsel och nöjdhet med äldreomsorgen

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Ann-Christine Hansson, Stadsdelsdirektör	2024-04-05
Lena Slotte, Ansvarig	2024-04-05