

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2016 – särskilda boenden

För fjärde året i rad har Socialstyrelsen frågat alla äldre med äldreomsorg vad de tycker om sin vård och omsorg. Vi har tagit fram resultaten för särskilda boenden i Uppsala och försökt att få fram en samlad bild av kvalitén i Uppsala äldreomsorg. Syftet med genomgången av denna statistik är att söka identifiera områden där Uppsala kommun kan göra bättre ifrån sig eller där påtagliga åtgärder krävs.

Uppsalas siffror

Enkäten består av 27 frågor (se bilaga). Frågan 15 består av 11 delfrågor och redovisas inte här. Frågorna 1 till 3 handlar om individens allmänna hälsotillstånd, psykisk hälsa och mobilitet, och kan inte användas som kvalitetsmått för omsorgen utan som information om individerna. Frågan 26 gäller vem som besvarade enkäten. Vi har oftast valt att lämna dessa 4 frågor för att fokusera på de andra 22 i enkäten.

Svaren redovisas i form av andel i procent av de svarande som lämnat någon form av positivt svar (se bilaga 1 för enkätens frågor och möjliga svar). I fråga om jämförelser mellan t.ex. Uppsala och riket som helhet eller över åren redovisas procentenheter.

Översikt

Några frågor får tydligt positiva svar (minst 80% positiva svar) för Uppsala:

13. *Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?* (92%)

16. *Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?* (87%)

Uppsala Pensionärsföreningars Samarbetsråd

Frågor	Uppsala kommun		
	2016	2015	diff.
1. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	31	31	0
2. Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?	40	40	0
3. Hur är din rörlighet inomhus?	16	17	-1
4. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	84	85	-1
5. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	71	71	0
6. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	60	61	-1
7. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	65	67	-2
8. Hur brukar maten smaka?	73	73	0
9. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	67	65	+2
10. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	69	69	0
11. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	39	39	0
12. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	58	58	0
13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	92	92	0
14. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	75	77	-2
16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	87	86	+1
17. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	85	82	+3
18. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	57	57	0
19. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	53	57	-4
20. Händer det att du besväras av ensamhet?	35	38	-3
21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	75	74	+1
22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	59	55	+4
23. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?	79	77	+2
24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	80	78	+2
25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	48	49	-1
26. Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?	34	32	+2
27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?	80	81	-1

Tabell 1: Andel positiva svar på enkätens frågor, Uppsala kommun 2016 och 2015.

- 17. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende? (85%)
- 4. Fick du plats på det boende du ville komma till? (84%)
- 24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende? (80%)
- 27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar? (80%)

Ett par av frågorna får påtagligt negativa svar (mindre än 40% positiva svar):

- 11. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar? (39%)
- 20. Händer det att du besväras av ensamhet? (35%)

Sedan 2015 har förtroendet för personalen förbättrats med 3% (fråga 17) och det verkar något lättare att få träffa vårdgivare och personal (frågorna 21, 22, 23), men svårare att få komma utomhus, då 4% färre än förra året ger ett positivt svar på frågan 19, Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2016

Frågor	Uppsala kommun	Riket	diff.
1. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	31	26	+5
2. Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?	40	39	+1
3. Hur är din rörlighet inomhus?	16	16	0
4. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	84	88	-4
5. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	71	75	-4
6. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	60	65	-5
7. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	65	67	-2
8. Hur brukar maten smaka?	73	76	-3
9. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	67	70	-3
10. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	69	73	-4
11. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	39	49	-10
12. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	58	61	-3
13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	92	94	-2
14. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	75	80	-5
16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	87	89	-2
17. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	85	87	-2
18. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	57	63	-6
19. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	53	58	-5
20. Händer det att du besvärar av ensamhet?	35	34	+1
21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	75	77	-2
22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	59	57	+2
23. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?	79	85	-6
24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	80	83	-3
25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	48	47	+1
26. Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?	34	35	-1
27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?	80	88	-8

Tabell 2: Jämförelse mellan Uppsala kommun och Riket, 2016

Jämförelsen med rikets genomsnitt

Vi har ställt oss frågan om vilken kvalitetsnivå är det rimligt att förvänta sig för äldreomsorgen i Uppsala och vi kom fram till att riksgenomsnittet kan utgöra en sådan "norm". Därför jämförs Uppsalas siffror för 2016 med riksgenomsnittet i tabellen 2.

Uppsala uppvisar sämre resultat än riksgenomsnittet för 20 av 26 frågor. Skillnaden är särskilt påtagligt i svaren på frågorna 11. *Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?* (10% under rikets genomsnitt) och 27. *Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?* (8% under rikets genomsnitt).

Endast vad avser frågan 1. *Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?* (5% över genomsnittet) uppvisar Uppsala påtagligt bättre siffror än riket som helhet.

Vi har också jämfört svaren för Uppsala med genomsnitt för hela Sverige för de senaste 4 åren i tabellen 3.

I genomsnitt är svaren från Uppsala 2,7% sämre än rikets för 2016, att jämföra med 2,3% för 2015 och 2,0% för 2014. Svaren på de flesta frågorna har inte förändrats särskilt mycket, med

Uppsala Pensionärsföreningars Samarbetsråd

Frågor	diff. Uppsala - Riket			
	2013	2014	2015	2016
1. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	+2	-1	+5	+5
2. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	0	+2	+1	+1
3. Hur är din rörlighet inomhus?		0	+1	0
4. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	-4	-3	-3	-4
5. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	-1	-1	-3	-4
6. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	-3	-4	-4	-5
7. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	+1	+2	0	-2
8. Hur brukar maten smaka?	-5	-2	-3	-3
9. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	-4	-4	-4	-3
10. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	-4	-4	-3	-4
11. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	-4	-9	-10	-10
12. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	-2	-2	-2	-3
13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	0	-2	-2	-2
14. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?	-5	-5	-2	-5
16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	-4	-3	-3	-2
17. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	-2	-2	-5	-2
18. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	-6	-5	-6	-6
19. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	+2	+3	-1	-5
20. Händer det att du besväras av ensamhet?	-1	0	+4	+1
21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	-1	-2	-3	-2
22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	0	-2	-2	+2
23. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?	-4	-5	-7	-6
24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	-2	-3	-4	-3
25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?	+1	+3	+4	+1
26. Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?		+1	-2	-1
27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?		-3	-7	-8
Genomsnitt:	-2,0	-2,0	-2,3	-2,7

Tabell 3: Jämförelse mellan Uppsala och Riket sedan 2013

några få undantag, bl.a. frågan 19. *Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?*: 2014 var de positiva svaren från Uppsala 3% över rikets genomsnitt; i år är de 5% under, dvs. Uppsala "tap-par" 8% positiva svar under 2 år i förhållande till utvecklingen i landet som helhet.

Jämförelsen med andra kommuner

Här jämför vi svaren för Uppsala med åtta av de största kommunerna exklusive Stockholm.

Inte heller här uppvisar Uppsala en särskilt fördelaktig statistik. Endast vad gäller en fråga blir svaren påtagligt mer positiva än medelvärdet för de nio kommunerna, nämligen 1. *Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?*

Uppsala uppvisar lägsta andelen positiva svar av alla jämförbara kommuner för fyra frågor:

11. *Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?* (39%, 8% lägre än genomsnittet)

19. *Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?* (53%, 7% lägre än genomsnittet)

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2016

Frågor (nr)	Göteborg	Malmö	Västerås	Jönköping	Uppsala	Helsingborg	Linköping	Norrköping	Örebro	Genomsnitt	diff.
1	27	26	31	32	31	27	24	29	25	28	+3
2	36	37	41	43	40	42	41	38	37	39	+1
3	18	15	20	16	16	19	17	17	16	17	-1
4	84	85	86	87	84	76	84	89	84	84	-0
5	72	71	77	78	71	70	73	76	74	74	-3
6	62	62	63	72	60	57	63	69	64	64	-4
7	68	65	75	69	65	75	68	70	63	69	-4
8	71	73	70	83	73	69	78	75	77	74	-1
9	66	66	68	76	67	59	66	69	69	67	-0
10	68	70	71	78	69	64	68	76	67	70	-1
11	47	48	49	57	39	40	47	52	45	47	-8
12	59	57	63	70	58	58	60	69	55	61	-3
13	92	92	94	96	92	90	92	95	94	93	-1
14	75	74	79	82	75	76	78	80	74	77	-2
16	87	87	88	94	87	87	84	90	88	88	-1
17	82	82	87	91	85	81	84	90	85	85	-0
18	64	60	70	74	57	56	62	59	62	63	-6
19	54	60	70	64	53	60	67	60	53	60	-7
20	33	34	38	39	35	38	33	37	32	35	-0
21	72	79	80	81	75	70	74	84	81	77	-2
22	53	62	61	67	59	56	53	61	58	59	+0
23	81	85	81	88	79	79	83	90	85	83	-4
24	80	80	83	89	80	80	79	86	79	82	-2
25	46	51	57	47	48	48	48	47	42	48	-0
26	37	33	43	44	34	37	41	36	30	37	-3
27	84	88	87	91	80	84	83	89	87	86	-6
Antal svarande	2075	1019	949	792	728	565	595	486	490		
Andel svarande	59%	56%	64%	64%	59%	56%	60%	52%	53%		

Tabell 4: Jämförelse med andra kommuner

27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar? (80%, 6% lägre än genomsnittet)

23. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov? (79%, 4% lägre än genomsnittet)

En jämförelse med den kommun som får mest positiva enkätsvar, i de flesta fall Jönköping, adderar till den negativa bilden. Till exempel är det 18% resp. 17% fler positiva svar i Jönköping än i Uppsala på frågorna nr 11 och 19.

Svarande och svaren

Statistiken låter oss analysera hur svaren varierar beroende på några faktorer. Vi har valt att se närmare på hur den som svarar (frågan 26) och brukarens hälsotillstånd (frågan 1) påverkar svaren.

Vem svarar?

Resultatet för frågan nr 26 visar att 11% av alla svar i Uppsala kommer från “den äldre själv”, 23% från “den äldre ihop med någon och 66% från “enbart någon annan”.

Svaren på de flesta av enkätens frågor är mer positiva när de äldre svarar själv (eller med någons hjälp). Det finns dock några undantag:

6. *Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?*

8. *Hur brukar maten smaka?*

9. *Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?*

Antingen är de äldre helt enkelt mer kritiska när det gäller dessa frågor, eller är det så att deras betydelse undervärderas av utomstående (anhöriga, personal etc.), som nöjer sig eller tror att den äldre nöjer sig med det hen får.

Frågor	Uppsala kommun				
	Totalt	Den äldre själv eller ihop med någon		Enbart någon annan	
		%	diff.	%	diff.
1. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	31	38	+7	27	-4
2. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	40	47	+7	36	-4
3. Hur är din rörlighet inomhus?	16	18	+2	15	-1
4. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	84	84	+0	84	+0
5. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	71	75	+4	68	-3
6. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	60	57	-3	61	+1
7. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	65	70	+5	62	-3
8. Hur brukar maten smaka?	73	71	-2	76	+3
9. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	67	62	-5	69	+2
10. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	69	71	+2	68	-1
11. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	39	42	+3	39	+0
12. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	58	67	+9	53	-5
13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	92	91	-1	93	+1
14. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska...	75	74	-1	76	+1
16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	87	90	+3	86	-1
17. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	85	85	+0	84	-1
18. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	57	65	+8	53	-4
19. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	53	57	+4	51	-2
20. Händer det att du besväras av ensamhet?	35	37	+2	34	-1
21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	75	77	+2	75	+0
22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	59	61	+2	59	+0
23. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid...	79	80	+1	79	+0
24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	80	81	+1	80	+0
25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål...	48	48	+0	47	-1
26. Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?	34	100		0	
27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?	80	81	+1	79	-1

Tabell 5: Resultat beroende på vem som svarat

Vad tycker de äldre om äldreomsorgen 2016

Mest positiva – i förhållande till genomsnittet – är de äldres egna svar när det gäller följande:

12. *Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?*

18. *Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?*

Hälsotillstånd

I Uppsala anger 4% att man har mycket gott hälsotillstånd, 26% ganska gott, 38% någorlunda, 22% ganska dåligt och 9% mycket dåligt.

Ju friskare den svarande är, desto mer positiva svar, förutom på frågan 25: *Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?*, vilket kan tyckas vara rimligt. En tolkning kan vara att om den som har bättre hälsa än övriga svarande också har mindre att klaga över.

Frågor	Uppsala kommun				
	Totalt	Gott hälsotillstånd		Någorlunda/dåligt hälsotillstånd	
		%	%	diff.	%
1. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	31	100		0	
2. Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?	40	60	+20	31	-9
3. Hur är din rörlighet inomhus?	16	29	+13	10	-6
4. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	84	87	+3	83	-1
5. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	71	80	+9	66	-5
6. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	60	68	+8	55	-5
7. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	65	75	+10	59	-6
8. Hur brukar maten smaka?	73	83	+10	69	-4
9. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	67	78	+11	61	-6
10. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	69	79	+10	64	-5
11. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	39	48	+9	35	-4
12. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	58	70	+12	52	-6
13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	92	94	+2	91	-1
14. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska...	75	79	+4	73	-2
16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	87	92	+5	84	-3
17. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	85	88	+3	83	-2
18. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?	57	69	+12	51	-6
19. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	53	60	+7	50	-3
20. Händer det att du besväras av ensamhet?	35	44	+9	30	-5
21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	75	77	+2	75	0
22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	59	68	+9	55	-4
23. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende vid...	79	88	+9	74	-5
24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	80	88	+8	76	-4
25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål...	48	45	-3	49	1
26. Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?	34	42	+8	30	-4
27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?	80	85	+5	77	-3

Tabell 6: Resultat beroende på brukarens hälsotillstånd

Svaren på följande frågor påverkas särskilt negativt av ett dåligt hälsotillstånd:

12. *Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?*
18. *Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?*
9. *Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?*

Att andra än de äldre själva svarar beror ofta på de sistnämndas hälsotillstånd. Det är därför logiskt att vi här hittar samma frågor (12 och 18) som på föregående punkt.

Däremot har vi sett att äldre som själva svarar var mer negativa på frågan 9. Ändå innebär sämre hälsotillstånd 17% färre positiva svar på samma fråga.

En möjlig slutsats är att sämre hälsotillstånd begränsar möjligheterna till en meningsfull tillvaro och gör det svårare att påverka hur hjälpen utformas, inklusive måltiderna.

Särskilda boenden i Uppsala

Boendet som får mest positiva svar i enkäten är, precis som förra året, **Andreas And**, långt över rikets genomsnitt för samtliga frågor.

Svaren från **Björklingegården** var bättre förra året, men nivån är fortfarande mycket bra. **Eriksdalsgården**, **Hagundagården** och **Liljeforstorg** uppvisar mycket bra siffror med flera imponerande förbättringar. **Vigmund** har också sammantaget mycket nöjda brukare, men några egendomliga svar komplicerar bilden.

Andra boenden som presterar över riksgenomsnittet är **Topelius**, **Karl-Johansgården**, **Ebbagården**, **Sandelska huset** och **Myrbergsgården**.

Med 12%, 8% och 6% fler positiva svar än förra året är **Dalbyhemmet**, **Sävjahus** och **Skogsgården** på rätt väg, dock fortfarande strax under riksgenomsnittet.

Förbättringarna räcker inte för **Västergården**, **Hasselparken** och **Linné**.

Positiva svar i år är färre för **Granbommen**, **Lillsjögården** och **Lundgården** och alla tre hamnar under riksgenomsnittet, med stora kontraster mellan frågorna.

Enkätens resultat är lika undermåligt i år som förra året för **Stenhagen**, **Årstagården** och **Balder**, och även sämre för **Tunåsen**.

Svaren från **Ferlin** och **Bernadotte** visar en omfattande försämring av den upplevda kvaliteten, med andelen positiva svar långt under riksgenomsnittet för nästan alla frågor.

Svagaste i Uppsala är resultaten från **Glimmervägen** och **Höganäs**. Båda drivs av Ansvar & Omsorg AB. Siffrorna för **Höganäs** är så pass låga att man undrar vad som pågår där. Till exempel tycker bara 13% att det är mycket eller ganska lätt att träffa läkare vid behov (frågan 22), vilket ligger 46% under kommunens genomsnitt.

Höganäs är också det enda av alla boenden där majoriteten inte är nöjd med boendet: 32% svarar positivt till frågan 24. *Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?*, alltså 51% under rikets genomsnitt. Den statistiken visar även att **Höganäs** är inte bara Uppsalas sämsta boende utan Sveriges tredje sämsta i enkäten. Bara **Blåklinten** i Angered (25%) och **Nybacken** i Arvika (29%) får färre positiva svar på frågan 24. *Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?*

Stor variation mellan boendena

Utifrån data för alla boenden vill vi särskilt notera påtagliga skillnader mellan bästa och sämsta boende (variationsbredden). Svarens avvikelse från medelvärdet (standardavvikelsen) uppvisar samma mönster.

Största skillnaderna finns i svaren på följande frågor:

- 7. *Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?* (variationsbredd 83%, standardavvikelse 20%)
- 18. *Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?* (78%, 17%)
- 22. *Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?* (75%, 19%)
- 12. *Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?* (68%, 17%)

Att det finns stora skillnader mellan boendenas utomhusmiljö (fr. 7) är lätt att förstå. Däremot är det helt oacceptabelt att tillgång till läkare (fr. 22) eller aktiviteter (fr. 18) varierar så kraftigt från ett boende till ett annat.

Frågor	Boende i Uppsala kommun			
	Högst	Lägst	Variationsbredd	Standardavvikelse
1. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?	50	0	50	11
2. Har du besvär av ängslan, oro eller ångest?	63	13	50	12
3. Hur är din rörlighet inomhus?	38	3	35	9
4. Fick du plats på det äldreboende du ville bo på?	100	43	57	15
5. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?	90	43	47	11
6. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?	90	30	60	17
7. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?	94	11	83	20
8. Hur brukar maten smaka?	100	42	58	14
9. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?	100	44	56	15
10. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?	100	40	60	14
11. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?	73	19	54	15
12. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?	100	32	68	17
13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?	100	79	21	6
14. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen...	100	55	45	13
16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?	100	62	38	11
17. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?	100	59	41	11
18. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt...	100	22	78	17
19. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?	94	32	62	15
20. Händer det att du besväras av ensamhet?	56	8	48	12
21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?	100	55	45	11
22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?	88	13	75	19
23. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende...	100	50	50	13
24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?	100	32	68	15
25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål...	75	22	53	13
27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?	100	47	53	14

Tabell 7: Stor variation mellan boendena

Samlat omdöme om boendet

Frågan 24, *Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?* kan ses som ett samlat omdöme om boendet. Precis som förra året har vi jämfört svaren på den frågan med genomsnittet på enkätens övriga frågor och hittat helt konsekventa siffror.

Höganäs är det enda boendet där svaren på frågan 24 blev påtagligt mer negativa än svaren på andra frågor, vilket är ytterligare ett bevis för missnöje hos de svarande.

Boende	Regi	Fråga 24: "Hur nöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?"	Genomsnitt frågor 4-23, 25, 27	diff.
Andreas And	Stiftelsen Andreas Ands Minne	100	89	+11
Balder	Förenade Care	73	63	+10
Bernadotte	Vård & omsorg	68	57	+11
Björklingegården	Vård & omsorg	95	79	+16
Dalbyhemmet	Vård & omsorg	70	71	-1
Ebbagården	Diakonistift Samariterhemmet	100	75	+25
Eriksdalsgården	Vård & omsorg	90	79	+11
Ferlin	Vardaga Äldreomsorg AB	71	60	+11
Glimmervägens vårdboende	Ansvar och omsorg	59	52	+7
Granbommen	Vardaga Äldreomsorg AB	87	67	+20
Gutasund	Frösunda	80	64	+16
Hagundagården	Vård & omsorg	100	78	+22
Hasselparken	Aleris	74	58	+16
Höganäs	Ansvar och omsorg	32	45	-13
Karl-Johansgården	Vård & omsorg	90	75	+15
Liljeforstorg 4	Förenade Care	95	75	+20
Lillsjögården	Vardaga äldreomsorg AB	90	66	+24
Linné vårdboende	Vård & omsorg	74	59	+15
Lundgården	Förenade Care	80	67	+13
Myrbergska gården	Vård & omsorg	95	70	+25
Sandelska Huset	Attendo	82	74	+8
Skogsgården	Vardaga Äldreomsorg AB	73	66	+7
Stenhagen	Vård & omsorg	73	62	+11
Sävjahus vårdboende	Victum omsorg AB	87	69	+18
Topelius	Attendo	89	77	+12
Tunåsen	Vård & omsorg	65	65	+0
Vigmund	Private nursing	88	81	+7
Västergården	Vård & omsorg	67	63	+4
Årstagården	Aleris	83	63	+20
	Uppsala kommun	80	67	
	Riket	83	71	

Tabell 8: Samlat omdöme

Vi har försökt identifiera de frågor, som hade störst påverkan på frågan 24. Därmed ges en indikation på vad som är viktigast för det totala omdömet om boendet. Med utgångspunkt i enkätens resultat för boenden i Uppsala hittar vi en stark korrelation mellan svaren på fråga 24 och på följande frågor:

- 23. *Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?* (r=0,82)
- 17. *Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?* (r=0,82)
- 16. *Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?* (r=0,81)
- 10. *Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?* (r=0,73)

Svaren från alla kommuner ger liknande resultat, med frågorna 16 och 17 som de allra viktigaste frågorna i enkäten, (dvs. vars svar korrelerar tydligast med svaret på frågan 24). Däremot verkar följande frågor inte påverka hur svaranden är nöjda eller missnöjda med boendet:

- 1. *Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?* (r=0,01)
- 3. *Hur är din rörlighet inomhus?* (r=0,07)
- 7. *Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?* (r=0,17)

Slutsatser

Även om många boende gör ett mycket bra jobb och fyra svarande av fem säger sig vara nöjda med sitt boende, och trots att vi noterar flera tydliga förbättringar, så kan vi inte vara nöjda med kvalitetsnivån på äldreomsorgen vid de särskilda boendena i Uppsala. Sammanfattningsvis konstaterar vi att:

- andelen positiva svar från Uppsala ligger alldeles för långt under rikets genomsnitt och under svaren i de flesta jämförbara kommuner.
- detta trots att äldre i Uppsala anger ett hälsotillstånd som är påtagligt bättre än genomsnittet i riket, och att friskare äldre ger generellt sett mer positiva svar än andra på de flesta av enkätens frågor.
- på några punkter upplever svarande med sämre hälsa särskilda svårigheter. Det gäller möjligheten att påverka vid vilka tider man får hjälp, att få aktiviteter som man är nöjd med och att uppleva måltider som en trevlig stund på dagen.
- frågorna där Uppsala presterar sämre än riket som helhet eller jämförbara kommuner är dessutom viktiga frågor som har en stor påverkan på det samlade omdömet.
- utvecklingen över tiden ger anvisningar på områden där försämringar inträffar. Varför är fler missnöjda med sina möjlighet att få komma utomhus t.ex.?
- svaren varierar mycket från ett boende till ett annat. Boendenas olika geografiska läge eller strukturella tillgångar kan förklara en liten del av olikheterna i svaren, men absolut inte i den skala som vi konstaterar.

- Ansvar och Omsorg AB driver Höganäs och Glimmervägen och uppvisar de allra svagaste siffrorna i enkäten. Vårt intryck är att företagets lämplighet som utförare av äldreomsorg bör ifrågasättas.
- Private nursing som idag driver Vigmund kommer snart att ta över driften av nio boenden. Vigmund tillhör till de boenden med mest positiva svar i enkäten, men flera gråzoner finns och antalet frågor med 100% positiva svar överraskar något.

Enkäten har flera svagheter; svarfrekvensen är i några fall alldeles för låg för att ge en pålitlig bild, och andelen svar som kommer från de äldre själva är låg. Men den har också många starka sidor; förutsättningarna gäller alla, oavsett om man jämför boende eller kommuner, och enkäten är vårt enda verktyg där seniorernas egen röst får en chans att höras. Därför bör resultaten och tolkningarna tas på ytterst allvar.

För att förbättra vård och omsorg vid de särskilda boendena måste uppföljning och utvärdering skärpas. Punkterna ovan bör vara utgångspunkter för inriktningen av kontroll- och uppföljningsarbetet. Ingen sådan verksamhet kan vara heltäckande, men de här redovisade resultaten av Socialstyrelsens enkät ger påtagliga anvisningar om på vilka områden särskilda åtgärder krävs. Vare sig det handlar om kontraktsbrott, vantolkningar, förbiseenden eller ignorans från vårdgivarnas sida så är det ändå den som bor och vårdas, som vet vad som fattas och vad som fungerar. Däri måste det politiska ställningstagandet ta sin utgångspunkt.

Framför allt måste Uppsalas vård och omsorg vid de särskilda boendena överlag förbättras avsevärt! Även där skall Uppsala vara äldrevänligt.

Bilaga 1: Enkätens frågor

Källa: <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2016/2016-10-2>

Understrykning = svaren som bedöms som "positiva".

1. Hur bedömer du ditt allmänna hälsotillstånd?

Svar: Mycket gott / Ganska gott / Någorlunda / Ganska dåligt / Mycket dåligt

2. Har du besvär av ångslan, oro eller ångest?

Svar: Nej / Ja, lätta besvär / Ja, svåra besvär

3. Hur är din rörlighet inomhus?

Svar: Jag förflyttar mig själv utan svårigheter / Jag har vissa svårigheter att förflytta mig själv / Jag har stora svårigheter att förflytta mig själv / Jag kan inte alls gå själv

4. Fick du plats på det boende du ville komma till?

Svar: Ja / Nej

5. Trivs du med ditt rum eller lägenhet?

Svar: Ja / Delvis / Nej

6. Är det trivsamt i de gemensamma utrymmena?

Svar: Ja / Delvis / Nej

7. Är det trivsamt utomhus runt ditt boende?

Svar: Ja / Delvis / Nej

8. Hur brukar maten smaka?

Svar: Mycket bra / Ganska bra / Varken bra eller dåligt / Ganska dåligt / Mycket dåligt

9. Upplever du att måltiderna på ditt äldreboende är en trevlig stund på dagen?

Svar: Ja, alltid / Oftast / Ibland / Sällan / Nej, aldrig

10. Brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig?

Svar: Ja, alltid / Oftast / Ibland / Sällan / Nej, aldrig

11. Brukar personalen meddela dig i förväg om tillfälliga förändringar?

Svar: Ja, alltid / Oftast / Ibland / Sällan / Nej, aldrig

12. Brukar du kunna påverka vid vilka tider du får hjälp?

Svar: Ja, alltid / Oftast / Ibland / Sällan / Nej, aldrig

13. Brukar personalen bemöta dig på ett bra sätt?

Svar: Ja, alltid / Oftast / Ibland / Sällan / Nej, aldrig

14. Brukar personalen ta hänsyn till dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras?

Svar: Ja, alltid / Oftast / Ibland / Sällan / Nej, aldrig

16. Hur tryggt eller otryggt känns det att bo på ditt äldreboende?

Svar: Mycket tryggt / Ganska tryggt / Varken tryggt eller otryggt / Ganska otryggt / Mycket otryggt

17. Känner du förtroende för personalen på ditt äldreboende?

Svar: Ja, för alla i personalen / Ja, för flertalet i personalen / Ja, för några i personalen / Nej, inte för någon i personalen

18. Hur nöjd eller missnöjd är du med de aktiviteter som erbjuds på ditt äldreboende?

Svar: Mycket nöjd / Ganska nöjd / Varken nöjd eller missnöjd / Ganska missnöjd / Mycket missnöjd

19. Är möjligheterna att komma utomhus bra eller dåliga?

Svar: Mycket bra / Ganska bra / Varken bra eller dåliga / Ganska dåliga / Mycket dåliga

20. Händer det att du besväras av ensamhet?

Svar: Nej / Ja, då och då / Ja, ofta

21. Hur lätt eller svårt är det att få träffa sjuksköterska vid behov?

Svar: Mycket lätt / Ganska lätt / Varken lätt eller svårt / Ganska svårt / Mycket svårt

22. Hur lätt eller svårt är det att få träffa läkare vid behov?

Svar: Mycket lätt / Ganska lätt / Varken lätt eller svårt / Ganska svårt / Mycket svårt

23. Hur lätt eller svårt är det att få kontakt med personalen på ditt äldreboende, vid behov?

Svar: Mycket lätt / Ganska lätt / Varken lätt eller svårt / Ganska svårt / Mycket svårt

24. Hur nöjd eller missnöjd är du sammantaget med ditt äldreboende?

Svar: Mycket nöjd / Ganska nöjd / Varken nöjd eller missnöjd / Ganska missnöjd / Mycket missnöjd

25. Vet du vart du ska vända dig om du vill framföra synpunkter eller klagomål på äldreboendet?

Svar: Ja / Delvis (i vissa frågor men inte i andra) / Nej

26. Vem besvarade/fyllde i frågeformuläret?

Svar: Den äldre själv / Den äldre ihop med någon / Enbart någon annan

27. Hur tycker du att samarbetet mellan dig och äldreboendet fungerar?

Svar: Mycket bra / Ganska bra / Varken bra eller dåligt / Ganska dåligt / Mycket dåligt