

Fördjupad analys

Brukarundersökningar samt
Hemtjänstindex





Brukarundersökning, särskilt boende 2024

- 91 personer, 42.1% av tillfrågade svarar
- Sammanlagd nöjdhet med boendet var 75%, minskning från 84% 2023, höjning från 72% 2022
- Ungefär 30% av boende-besluten avslutas varje år
- Väljer ut de 5 mått med lägst positivt resultat för analys i syfte att förbättra för den enskilde



Besväras inte av ensamhet

- 36% besväras inte av ensamhet jämfört med rikets genomsnitt på 39%
- Goda möjligheter att träffa andra brukare och har ofta insatser från medarbetare flera gånger per dag
- Aktiviteter erbjuds flertal gånger per vecka
- Myndighetsenheten: stora variationer hur känslan av ensamhet upplevs per boende – från 63 till 32 %.



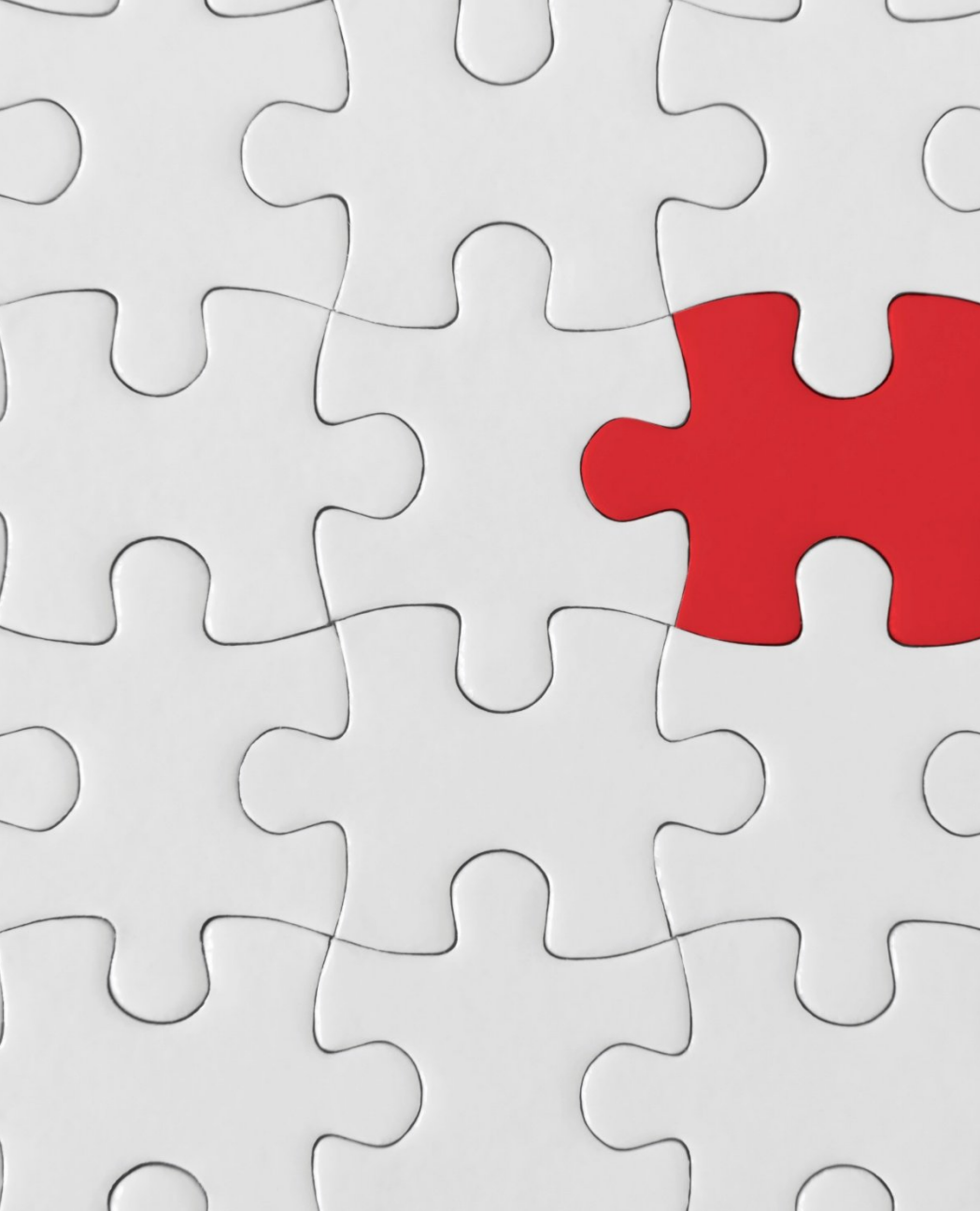
Ensamhet, sida 2

- Svar till myndighetsenheten om ensamhet:
- Känner extra ensamhet när andra får besök, på kvällar/nätter och om man bodde ihop med någon innan flytten till boendet
- En del uppger att känsla av ensamhet funnits med under livet, andra att de känner mindre ensamhet än innan flytt eller att de lättare kan hantera känslan nu
- Vet inte om man kan prata med personalen om detta
- En del kopplar känslan av ensamhet till att man glömt bort eller inte kan svenska



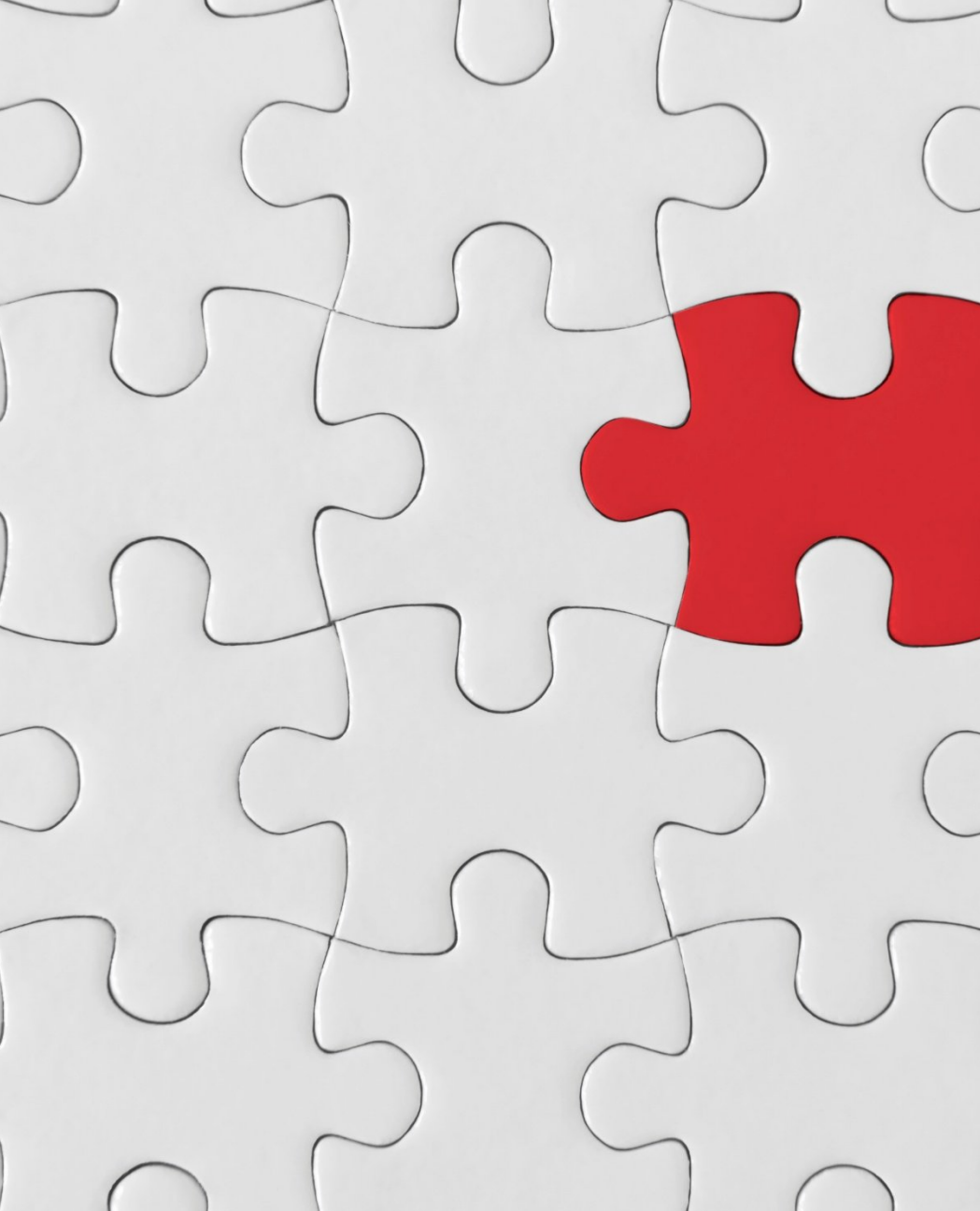
Ensamhet, sida 3

- **Åtgärder:**
- Fortsätta följa upp frågeställningen i samband med uppföljning av beslut och av genomförandeplaner
- Att ihop med den enskilde planera för hur känsla av ensamhet kan lindras



Personal brukar informera om tillfälliga förändringar

- 43 % anser att detta stämmer, något lägre än riksgenomsnittets 46%
- Avser byte av person, ändringar av olika aktiviteter
- Komplext - övriga frågor inom området ger positiva svar – ”personalen brukare ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig” och att man brukar kunna påverka vid vilka tider man får hjälp
- Kognitiv svikt innebär att information kan leda till oro



Tillfälliga förändringar, sida 2

- **Åtgärder:** följa resultatet för 2025
- Om resultatet försämras bör kvalitetsledare samtala med brukare kring denna fråga. Vilka tillfälliga förändringar upplever de att de inte fått svar på?
- Utifrån situationer där brukare inte tycker att de fått information ta fram förbättringsåtgärder



Vet var man vänder sig med synpunkter och klagomål

- 41 % positiva svar vilket är lägre än rikets genomsnitt på 45%
- Förvånad – information om hur man gör är tydlig
- Har man inte haft behov av att framföra synpunkter/klagomål? Få formella synpunkter inkommer
- 91% anser att personalen brukar bemöta på ett bra sätt, ca 75% anser att personalen tar hänsyn till "dina åsikter och önskemål om hur hjälpen ska utföras"
- **Åtgärder:** följa måttet och fortsätta informera



Är nöjd med de aktiviteter som erbjuds på äldreboendet

- 51 % andel positiva svar är lägre än riksgenomsnittets 59%
- Förvånade över resultatet då åtgärder vidtogs året innan
- Alla boenden utom ett erbjuder aktivitet 7 gånger per vecka
- **Åtgärder:** Om ej bättre resultat 2025 ska kvalitetsledare undersöka varför, vad man önskar, hur aktiviteter ska utformas (språk/kognitiv förmåga)



Möjligheterna att komma utomhus är bra

- 51% vilket är lägre än 2023 (60%) och rikets 57%
- Resultatet förvånar då samtliga boenden arbetar aktivt för att utevistelse ska ske
- Heltidsanställningar ger goda möjligheter till utevistelse
- **Åtgärd:** Varje enhetschef arbetar med åtgärder för att förbättra resultatet

Övergripande åtgärder

- För att höja svarsfrekvensen 2025 har kvalitetsledare haft i uppdrag att stödja vid besvarande av enkät
- November-december 2025 ska verksamhetschef, enhetschef och SAS ta fram en plan för systematiskt kvalitetsarbete per boende
- Analys av 2025 års resultat kan presenteras för nämnden i januari 2026



Brukarundersökning hemtjänst 2024

- 208 personer, 54,5%, har besvarat enkäten
- Av de som svarade på enkäten var 43% 75-84 år och lika många var 85-94 år.
- Sammanlagd nöjdhet var 84% vilket är något högre än 2023 (82%) och samma som 2022



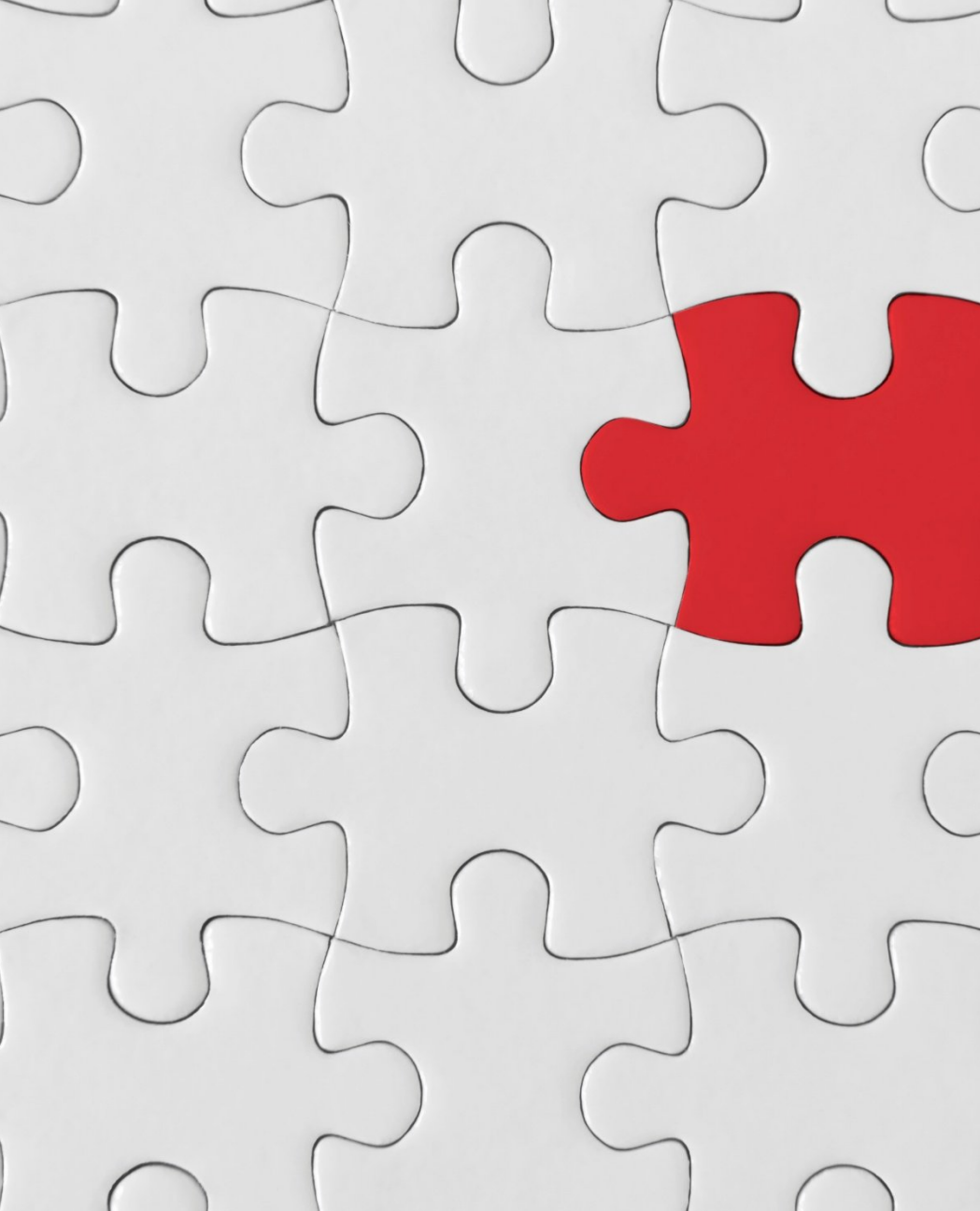
Besvärar inte av ensamhet

- 55% andel positiva svar vilket avviker positivt gentemot rikets 49%
- Förebyggande insatser: Mötesplats Karidal, hälsosamtal, demenshandledare
- Äldre-kurator från hösten 2025



Kan påverka vid vilka tider man får hjälp

- 54% vilket är samma resultat som riket
- **Åtgärder:** följer resultatet för 2025, vid försämring utreda förbättringsåtgärder. Genomförandeplaner och fast omsorgskontakt säkerställer individuell planering.
- Utmaning vid tidpunkter då många vill ha hjälp samtidigt, exempelvis morgonrutiner



Personalen brukar informera om tillfälliga förändringar

- 54% vilket är lägre än rikets 60%
- Avser exempelvis byte av tid/dag, förseningar och personalförändringar
- Komplext – positiva svar på "brukar personalen komma på avtalad tid" och "brukar personalen ha tillräckligt med tid för att kunna utföra sitt arbete hos dig"
- Om försämrat resultat 2025 – kvalitetsledare undersöker vilka situationer det rör sig om och varför medarbetare ej kunnat meddela

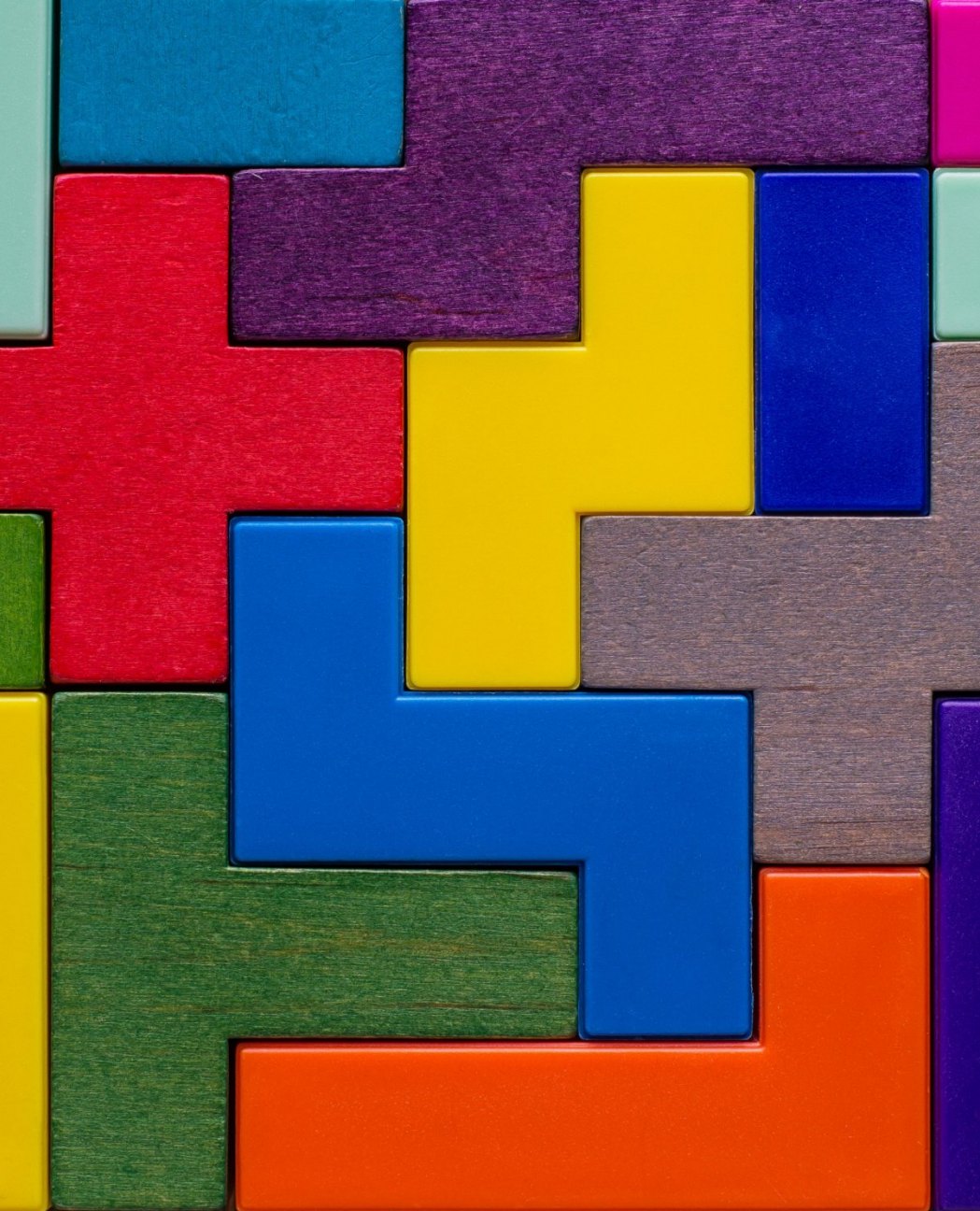


Brukar träffa sin fasta omsorgskontakt i hemtjänsten

- 41% vilket är betydligt bättre än rikets 30%
- Under 2025 infört en modul som gör detta lätt att följa
- Ska under hösten 2025 följa omfattningen genom egenkontroll

Övergripande åtgärder

- November/december 2025 ska verksamhetschef, enhetschef och SAS ta fram en plan för systematiskt kvalitetsarbete per område
- Analys av 2025 års resultat kan presenteras för nämnden i januari 2026



Hemtjänstindex

- 2024: plats 187 av 290 kommuner med 64.4% i index (högsta indexet som delades ut var 80.4% och lägsta 12.7%)
- 2023: plats 173, index 65.3%
- 2022: plats 197, index 49%



Index-delar

- 4 delindex där delindex 1, 2 och 4 ger 20% av helheten vardera och delindex 3 som ger 40% av helhets-indexet.
- Del-indexen med Eslövs plats 2024 och (2023)

1. Information	267	(267)
2. Biståndshandläggning	239	(275)
3. Utförande	163	(201)
4. Stöd och utveckling	15	(13)



Delindex 1: Information

- Hemtjänstindex studerar och värderar informationen på kommuners hemsidor. Tidpunkt: augusti-september månad
- Hemtjänstindex ger tydliga exempel på vilken information de värderar högt
- Förvaltningen har ej fått gehör för att få till förändringar på hemsidan
- Finns ett material framtaget som kan användas vid förändring på hemsidan
- Sannolikt samma index som för 2024



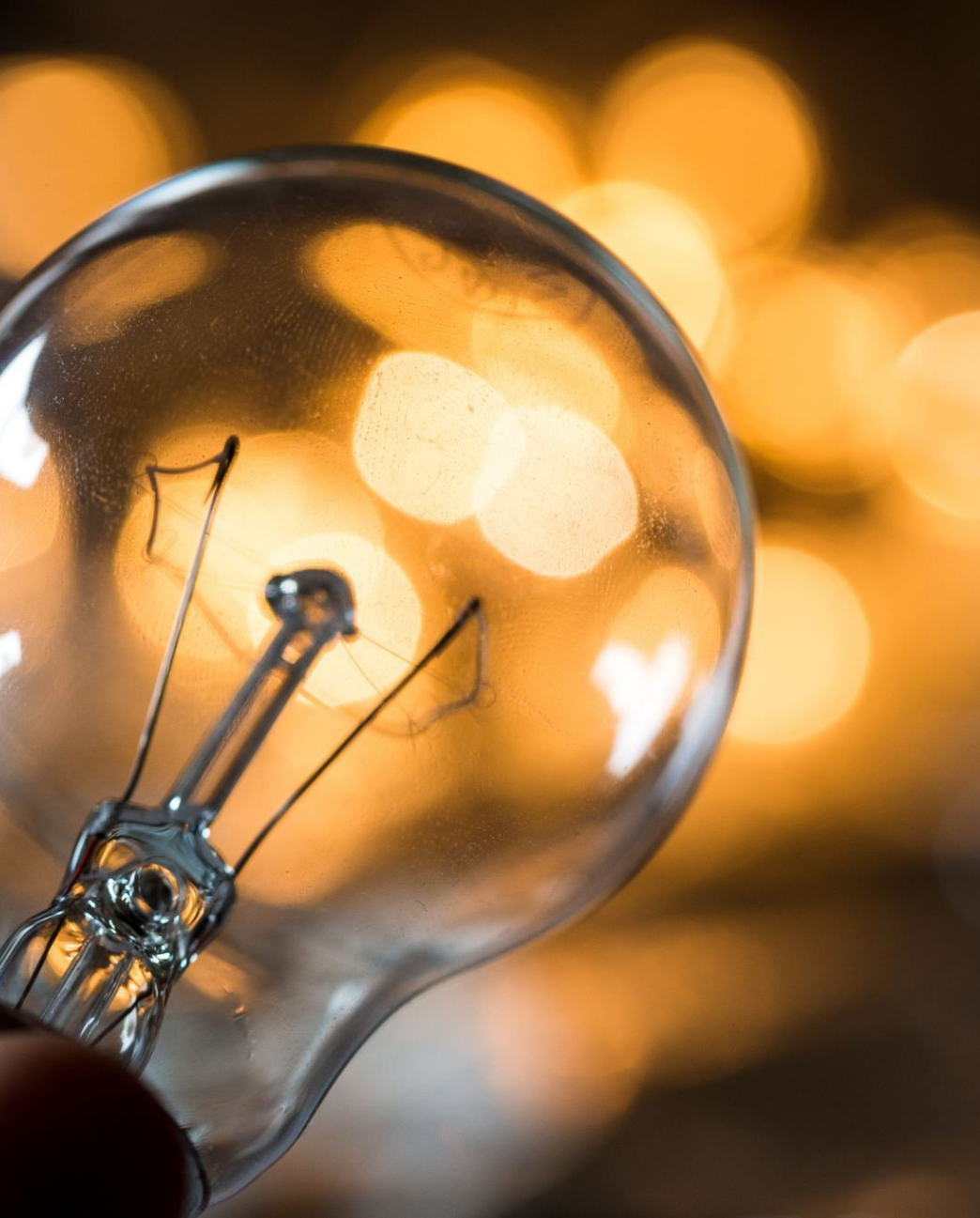
Delindex 2: Biståndshandläggning

- Förändringar i socialtjänstlagen och i KKiK:s uppdrag kan innebära förändringar i skattning av detta index
- Välja utförare är ej ett alternativ
- Stor del av underlaget hämtas från "Öppna Jämförelser" som publiceras veckorna 39-41
- I stort samma svar till "Öppna Jämförelser" som tidigare år



Delindex 3: Utförande

- Bygger till stor del på resultatet av Brukarundersökningen som publiceras i oktober
- Förbättrat resultat i Brukarundersökningen ger förbättrat index



Delindex 4: Stöd och utveckling

- Stor del av underlaget från "Öppna Jämförelser"
- Eslöv svarat snarlikt som tidigare år
- Delindexet skattar: nattkamera, digitala lås, rutiner för samverkan med anhöriga/fast omsorgskontakt och primärvård finns, om genomförandeplaner är aktuella, om man använder kvalitetsregister samt har utbildad omsorgspersonal

Sammanfattande analys

- Oklarheter kring skattningar och underlag som inte är publicerade ännu
- Går att mer eller mindre direkt påverka indexen
- Hemtjänstindex skattar ett index-tal där Eslöv kan jämföra sig med tidigare år. Samtidigt gör man också en kommunrankning. Innebär att man kan förbättra sitt index-tal men samtidigt hamna på lägre placering jämfört med andra kommuner
- Förändringar inom delindex 3 påverkar i hög grad då indexet står för 40% av helheten. Eslöv ligger mycket högt i delindex 4 och försämring här skulle också påverka i hög grad



Tack för uppmärksamheten!